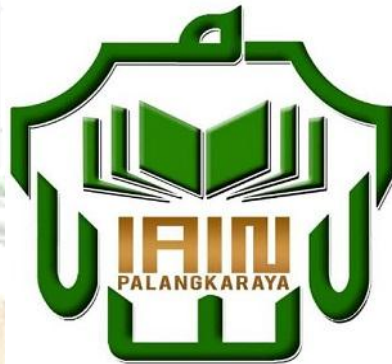


**EFEKTIVITAS PELAYANAN JASA TRAVEL TERHADAP PENZIARAH
PERINGATAN HAUL KH MUHAMMAD ZAINI GHANI (ULAMA BESAR
DI KALIMANTAN SELATAN)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Sabagai Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Oleh

ALAWIYAH

NIM. 1704120671

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKARAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM PRODI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2021 M/ 1442 H**

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : EFEKTIVITAS PELAYANAN JASA TRAVEL
TERHADAP PENZIARAH PERINGATAN HAUL KH
MUHAMMAD ZAINI GHANI

NAMA : ALAWIYAH
NIM : 1704120671
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN : EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARIAH
JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, Mei 2021

Menyetujui



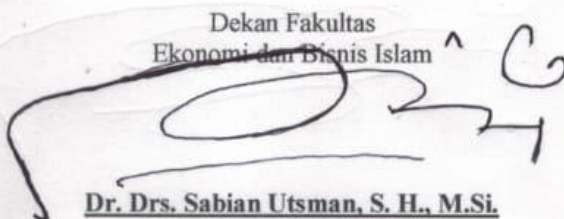
Muhammad Zainal Arifin, M. Hum
NIP. 197506202003121003



Nur Fuadi Rahman, M.Pd
NIP. 199112032018090222

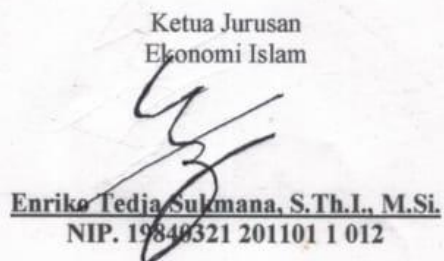
Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Drs. Sabian Utsman, S. H., M.Si
NIP. 196311091992031004

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam



Enriko Tedja Sukmana, S.Th.I., M.Si
NIP. 19840321 201101 1 012

NOTA DINAS

Hal : Mohon Diuji Skripsi
Saudari Alawiyah

Palangka Raya, Mei 2021
Kepada
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi
IAIN Palangka Raya
di-
Palangka Raya

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh.

Setelah membaca, memeriksa, dan mengadakan perbaikan seperlunya,
maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudari :

Nama : ALAWIYAH
NIM : 1704120671
Judul : EFEKTIVITAS PELAYANAN JASA TRAVEL TERHADAP
PENZIARAH PERINGATAN HAUL KH MUHAMMAD ZAINI
GILANI

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullah Wabarrakatuh.

Dosen Pembimbing I


Muhammad Zainal Arifin, M. Hum
NIP. 197506202003121003

Dosen Pembimbing II


Nur Fuadi Rahman, M.Pd
NIP. 199112032018090222

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "EFEKTIVITAS PELAYANAN JASA TRAVEL TERHADAP PENZIRAH PELAKSANAAN HAUL KH MUHAMMAD ZAINI GHANI (ULAMA BESAR DI KALIMANTAN SELATAN) oleh Alawiyah NIM: 1704120671 telah di *munaqasyahkan* TIM *Munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 20 Mei 2021

Palangka Raya, 20 Mei 2021

1. Sofyan Hakim, S.E., MM
Ketua Sidang / Anggota
2. Dr. Sugianto M. Pd
Penguji Utama/ Anggota
3. M. Zainal Arifin, M. Hum
Penguji II / Anggota
4. Nur Fuadi Rahman M. Pd
Sekretariat/ Anggota

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Drs. Sabian Utsman, S. H., M.Si.
NIP. 196311091992031004

EFEKTIVITAS PELAYANAN JASA TRAVEL TERHADAP PENZIARAH

PERINGATAN HAUL KH MUHAMMAD ZAINI GHANI

ABSTRAK

Oleh Alawiyah
Nim 1704120671

Pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani adalah salah satu budaya yang dilaksanakan setiap tahun. Jarak yang jauh mengharuskan penziarah memakai alat transportasi. Yang mana jasa yang diharapkan memiliki pelayanan yang sesuai harapan. Pelayanan akan jasa adalah suatu hal yang harus diperhatikan dalam setiap perusahaan jasa itu sendiri. Karena pelayanan yang baik akan membuat daya minat konsumen akan naik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan mengkaji pelaksanaan Haul KH Muhammad Zaini Ghani, efektivitas pelayanan jasa travel dan seberapa besar efektivitas pelayanan jasa serta daya Tarik penziarah terhadap budaya haul.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian *ex post facto*. Metode pengumpulan data peneliti menggunakan dokumentasi dan angket. Populasi dalam penelitian ini seluruh perusahaan travel di palangkaraya yaitu 44 perusahaan, sedangkan sampel penelitian menggunakan sampel populasi. Teknik analisis data menggunakan Skala Likert dan Persentase dengan menggunakan SPSS 25

Hasil penelitian ini bahwa haul KH Muhammad Zaini Ghani dilaksanakan pada tanggal 5 Rajab, setelah maghrib-isyah, dengan pembacaan syair maulid, tahlil, dan doa haul. Dari lima komponen pelayanan jasa travel dinyatakan semua dalam kategori efektif. Dan dari tiga komponen budaya haul dinyatakan semua dalam kategori tertarik. Besar keefektifan jasa dan ketertarikan penziarah terhadap budaya sebesar 89% maka hal tersebut dinyatakan dalam kategori efektif dan menarik.

Kata Kunci : efektivitas, pelayanan, dan budaya haul.

THE EFFECTIVENESS OF SERVICE TRAVEL TOWARD DEVOTIONAL VISITORS ON THE MEMORIAL OF KH. MUHAMMAD ZAINI GHANI DEATH

ABSTRACT

*BY ALAWIYAH
SRN 1704120671*

The implementation of the memorial KH. Muhammad Zaini Ghani death is one of the cultures that always presents every year. The long-distance makes them ride the transportation. The service is expected by having good maintenance. The maintaining of service is a necessary part of the company itself. Good maintaining improves the interest of the consumer. The purpose of this research was to describe the implementation of the memorial of KH. Muhammad Zaini Ghani death, the effectiveness of service travel and how strong the effectiveness of service travel, and the interest of devotional visitors on the culture of memorial death.

This research was qualitative descriptive with ex post facto design. The collecting data used documentation and questionnaire. The populations were all companies travel in Palangka Raya, which were 44 companies. While the sample of this research was a population sample. The technique of analyzed the data used Scale Likert and presenting of SPSS 25.

The result of research stated that the memorial of KH Muhammad Zaini Ghani death that conducted in Rajab 5th after Maghrib until Isya prayer, with reciting shalawat, tahlil, and do'a of memorial death. The five service travel components showed effectiveness. The three service travel components on the culture of memorial death showed interesting. The strong of the effectiveness on service travel and the interest of devotional visitor on culture was 89%, so it stated that it was effective and interest.

Key Word: Effectiveness, maintenance, the culture of memorial death.

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur peneliti haturkan kehadirat Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “efektivitas pelayanan jasa travel terhadap penziarah pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani”. Shalawat serta salam kepada Nabi Junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW., Khatamun Nabiyyin, beserta para keluarga dan sahabat serta seluruh pengikut beliau *illa yaumul qiyamah*.

Skripsi ini dikerjakan demi melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palangka Raya. Semoga Allah SWT membalas setiap tetes keringat dalam memajukan dan mengembangkan ilmu agama khususnya dan kampus ini pada umumnya.
2. Bapak Dr. Sadiani, M.H. selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, sekaligus berperan sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu memberikan arahan, serta membimbing peneliti dalam menyelesaikan studi di IAIN Palangka Raya. Yang memotivasi dan selalu

memberi semangat kepada peneliti agar selesai kuliah tepat waktu bahkan kurang dari 4 tahun.

3. Bapak Dr.Sabian Utsman, S.H., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya. Semoga Allah SWT membalas setiap tetes keringat dalam memajukan dan mengembangkan ilmu agama khususnya dan kampus pada umumnya.
4. Bapak Enriko Tedja Sukmana, S.Th., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Palangka Raya. Semoga Allah SWT membalas setiap tetes keringat dalam memajukan dan mengembangkan ilmu agama khususnya dan kampus pada umumnya.
5. Bapak M. Zainal Arifin, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan membimbing peneliti menyelesaikan tugas akhir.
6. Bapak Nur Fuadi Rahman, M.Pd. selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan membimbing peneliti menyelesaikan tugas akhir.
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya Yang tidak bisa peneliti sebut satu per satu, yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu dalam berbagi ilmu pengetahuan kepada peneliti.
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan.

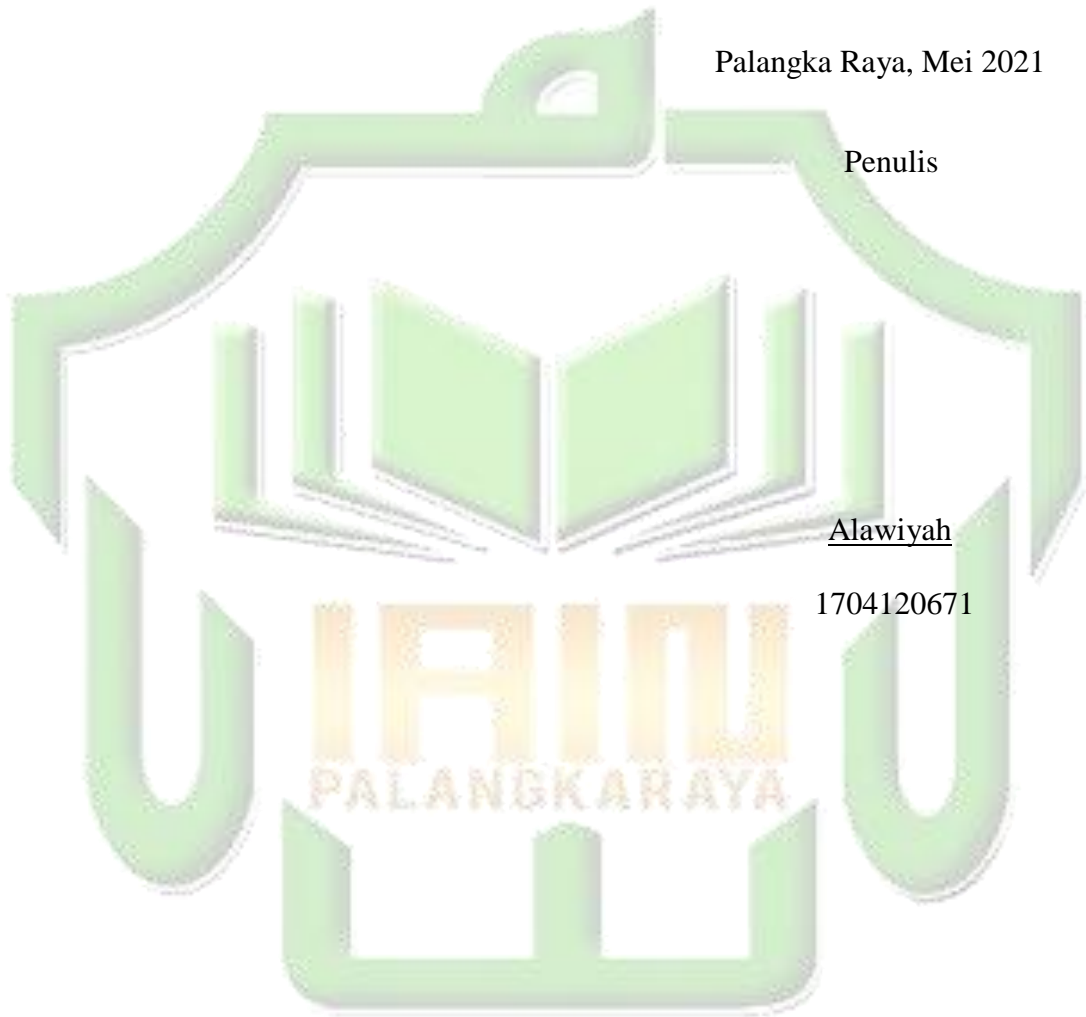
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Palangka Raya, Mei 2021

Penulis

Alawiyah

1704120671



PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alawiyah
Nim : 1704120671
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul
“efektivitas pelayanan jasa travel terhadap penziarah peringatan haul
KH Muhammad Zaini Ghani” adalah benar karya saya sendiri.

Jika kemudian hari karya ini terbukti merupakan duplikat atau
plagiat dari karya orang lain, maka saya siap menanggung risiko atau
sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Mei 2021

Yang Membuat Pernyataan,



1704120671

MOTTO

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَى
عَلِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنْشِئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Dan katakanlah: “Bekerjalah kamu maka Allah dan rasulnya serta orang-orang mukmin akan melihat perjuangan mu itu dan kamu akan dikembalikan kepada Allah Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberikan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.



PERSEMBAHAN



AlhamdulillahirabbilAlamiin.. Rasa Syukur yang berlimpah kepada Allah Subhanahu wa ta'ala karena taburan cinta dan kasih sayang-Nya yang telah memberikan hamba nikmat yang tak terhingga, kesehatan, kekuatan, kesabaran dan kemudahan yang pada akhirnya membuat saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga hamba selalu bisa lebih pandai bersyukur lagi atas semua kenikmatan yang telah diberikan. Serta atas cobaan yang diberikan, semoga dengan itu hamba bisa selalu lebih mengingat & selalu dekat dengan-Mu ya Rabb. Shalawat serta salam tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah Shallallahu'alaihi Wasallam.

Teruntuk Ayah dan Ibuku tercinta

Muhammad Bahrani dan Thoatul Mudiahu ku persembahkan karya ini untuk kalian yang tiada henti memberikan kasih sayang, doa, semangat, dukungan, motivasi yang diberikan kepadaku dalam mewujudkan cita-cita anaknya. Semoga Mama dan Abah diberikan umur panjang, kesehatan, rezeki yang berlimpah, selalu dalam lindungan Allah Subhanahu wa ta'ala dan diberikan keselamatan dunia akhirat. Aamiin.

Teruntuk seluruh keluarga

selalu memberikan semangat dan motivasi terkhusus kepada kakak-kakakku, Nurul Hikmah, Abdurrahman, Fahruraji, marliana yang tak pernah lepas memberikan doa terbaik dan dukungan berkuliah hingga titik ini. Semoga diberi kesehatan, rezeki yang berlimpah dan keselamatan dunia akhirat. Aamiin.

Teruntuk Dosen Pembimbing

Bapak Muhammad Zainal Arifin, M.Hum dan Bapak Nur Fuadi Rahman, M.Pd ribuan terimakasih saya ucapkan atas bimbingan serta arahan Bapak selama ini sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga kebaikan Bapak menjadi amal jariyah yang pada nantinya dapat membawa kebaikan serta keberkahan baik di dunia maupun di akhirat.

Teruntuk sahabat-sahabatku

Intan Sari, Aya Alyasna, Radawiyah, Nelly Maulida, NorJannah, terimakasih banyak selama ini telah bersedia kebersamaan, menyemangati, mendoakan, selalu siap membantuku dikala aku mengalami kesulitan. Semoga kita menjadi sahabat sampai ke Syurga-Nya.

Teruntuk teman-teman seperjuanganku,

ESY 17' khususnya ESY-A yang telah memberikan banyak kenangan indah, baik suka maupun duka selama 3 setengah tahun kita bersama menempuh pendidikan di IAIN Palangka Raya. Kalian adalah sebuah keluarga yang terbentuk karena mimpi dan perjuangan yang sama. Semoga Allah meridhoi perjuangan kita dan semoga kita semua menjadi insan yang bertakwa serta sukses dunia & akhirat.

Teruntuk almamaterku,

kampus tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya, terima kasih. Semoga tetap jaya dan banyak menciptakan generasi muda berkualitas harapan bangsa.

Teruntuk semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan

terimakasih telah turut memberikan kontribusi baik berupa doa, bantuan, dan dukungan semangat untuk saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian aamiin

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	za'	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	L	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	Em
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *tasydid* ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta' aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>karāmah al-aulyā</i>
---------------	---------	-------------------------

2. Bila ta’ marbutah hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, atau dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	<i>Ā</i>
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya’ mati	Ditulis	<i>Ā</i>
يسعي	Ditulis	<i>yas’ā</i>
Kasrah + ya’ mati	Ditulis	<i>Ī</i>
كريم	Ditulis	<i>Karīm</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	<i>Ū</i>
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap

Fathah + ya’ mati	Ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>

Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
قَوْل	Ditulis	<i>Qaulun</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif+Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “*l*” (el) nya.

السَّمَاء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشَّمْس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوض	Ditulis	<i>ẓawi al-furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّة	Ditulis	<i>ahl As-Sunnah</i>

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	x
MOTTO	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xiv
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Landasan Teori	17
1. Pengetian Efektivitas	17
2. Teori Pelayanan	22
3. Teori Budaya.....	27

C. Kerangka Konseptual	31
1. Pengertian Haul.....	31
2. Haul dalam Perspektif Islam.....	32
3. Jasa Transfortasi	37
D. Kerangka Pikir.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Waktu Penelitian	43
B. Tempat Penelitian.....	43
C. Jenis dan pendekatan Penelitian	43
D. Sumber Data	44
1. Data primer	45
2. Data sekunder	45
E. Populasi Dan Sampel Penelitian	46
1. Populasi.....	46
2. Sampel	48
F. Validitas dan Realibilitas	49
G. Teknik Pengumpulan Data	54
1. Angket/Kuesioner	54
2. Dokumentasi	55
H. Teknik Pengolahan Data	56
I. Analisis Data	56
1. Konsep Pengukuran	56
J. Sistematika Penulisan.....	58
BAB IV HASIL DAN ANALISIS DATA.....	60
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60

1. Gambaran Umum Kota Palangka Raya	60
2. Gambaran Umum Jasa Transfortasi Travel	63
3. Biografi KH Muhammad Zaini Ghani	64
B. Penyajian Data.....	70
1. Krakteristik Responden.....	70
2. Data Efektivitas Pelayanan dan Penziarah Pelaksanaan Haul	72
C. Pembahasan	90
BAB V PENUTUP	115
A. KESIMPULAN	115
B. SARAN	117
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Prediksi Jumlah Jamaah Pada Tahun 2014-2019.....	5
Tabel 2.1 Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Nama Perusahaan Travel Di Palangka Raya.....	46
Tabel 3.2 Pengambilan Keputusan Validitas Komponen Pelayanan	51
Tabel 3.3 Pengambilan Keputusan Validitas Komponen Budaya	51
Tabel 3.4 Tingkat Keandalan Cronbach Alpha.....	53
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Angket	55
Tabel 3.7 Pengukuran Skala Likert.....	57
Tabel 3.8 Tingkat Capai Responden Efektivitas.....	58
Tabel 4.1 Luas Kota Palangka Raya	61
Tabel 4.2 Uji Responden Jenis Kelamin	70
Tabel 4.3 Uji Responden Usia	71
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Terhadap Komponen Pelayanan	72

Tabel 4 5 Data Interval Indokator Pelayanan Jasa Travel.....	78
Tabel 4 6 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Terhadap Komponen Budaya..	79
Tabel 4 7 Data Interval Indikator Budaya Haul	84
Tabel 4 8 Keputusan Validitas Komponen Pelayanan	85
Tabel 4 9 Keputusan Validitas Komponen Budaya	86
Tabel 4 10 Tingkat Keandalan Cronbach Alpha	87
Tabel 4 11 Tingkat Keandalan Cronbach Alpha Indikator Pelayanan Jasa	88
Tabel 4 12 Tingkat Keandalan Cronbach Alpha Indikator Budaya Haul	88
Tabel 4 13 Tingkat Keandalan Cronbach Alpha Indikator Pelayanan Jasa x Budaya Haul KH Muhammad Zaini Ghani.....	89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini pembahasan faktor manusia dalam ruang lingkup pekerjaan merupakan faktor yang sangat penting. Persaingan yang sangat ketat diberbagai bidang pekerjaan membuat manusia yang terlihat didalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi orang lain, terutama jika industri atau bidang kerja tersebut menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan.

Pelayanan merupakan hal yang harus diutamakan oleh perusahaan agar perusahaan tersebut dapat menarik perhatian dari konsumennya. Pelayanan yang baik juga berdampak bagi perusahaan tersebut. Khususnya menjaga image dari perusahaan bagi masyarakat. masyarakat selaku konsumen yang aktif tentunya akan senantiasa melihat dan memilih perusahaan yang mampu memberikan kualitas yang terbaik, baik itu dari segi produknya, fasilitasnya maupun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang bersangkutan. Hal itu tentunya menjadi salah satu alasan bagi perusahaan untuk terus meningkatkan segala aspek yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan kepada konsumen, karena pada dasarnya setiap manusia memiliki fitrah ingin mendapatkan pelayanan terbaik, khususnya dalam bidang jasa.¹

¹Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, h. 70

Definisi pelayanan menurut Kamus Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai perihal atau cara meneladani dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.² Menurut Philip Kotler pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang memberikan oleh satu atau beberapa pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.³

Pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen perusahaan memberikan pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau penumpang.⁴

Haul berasal dari bahasa Arab “*hawl*” yang artinya adalah “tahun”. Haul merupakan kegiatan yang setiap tahun dilakukan masyarakat ketika menjelang satu tahun setelah kematian seseorang. Tradisi haul bertujuan untuk mengirimkan pahala bacaan ayat-ayat suci Al-Quran dan bacaan-bacaan lainnya disamping juga untuk tujuan seperti *tawassul*, *tabarruk* (mengambil manfaat), *istighathsah*, dan pelepasan *nazar* kepada si-mayyit. Sedangkan secara inti dari haul adalah untuk mengenang sejarah atau biografi seorang tokoh yang diperingati. Oleh

²Kamus Bahasa Indonesia (KBBI), h. 505.

³Philip Kotler, *Marketing Manajemen: Analisis Planning, Implementation And Control, Eight Edition, New Jersey*, Prentice Hall, 1994, h. 445.

⁴Raminto Dan Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005, h.

sebab itu fenomena haul selalu dinanti oleh umat Islam dengan tujuan untuk meneladani sejarah kehidupan tokoh tersebut.⁵

Di Indonesia tradisi haul banyak di jumpai diberbagai daerah, seperti halnya di daerah Jawa tradisi haul KH.Abdurrahman bin Qosidil Haq⁶ di Mranggen Demak,⁷ Syekh Abdul Qadir Al jailani di desa purwosari kecamatan Padang Ratu Lampung Tengah, Habib Abdurrahman bin Muhammad al-Munawar di Kampung Arab al-Munawar 13 Ulu Palembang, sedangkan di Kalimantan khusus nya Kalimantan Selatan haul yang paling dikenal dengan sebutan Haul Akbar Guru Ijai (KH. Muhammad Zaini Ghani) di daerah Sekumpul Martapura.

Haul bagi Masyarakat Banjar Kalimantan Selatan adalah suatu tradisi turun temurun yang sangat di pertahankan oleh masyarakat setempat, kegiatan haul yang dilaksanakan di sekumpul ini mampu menyedot banyak orang, ketika acara haul digelar banyak terdapat fenomena yang menarik seperti halnya kuatnya solidaritas masyarakat yang terdiri dari tokoh agama, pemerintah dan masyarakat setempat yang membaur saling bahu-membahu untuk mensukseskan acara peringatan haul ini. Salah satu contohnya adalah masyarakat yang berada

⁵Abdullah Hanif, *“Tradisi Peringatan Haul Dalam Pendekatan Sosiologi Pengetahuan Peter L.,Berger”* Jurnal Iainponogoro, T.Dt., h. 53.

⁶KH. Abdurrahman bin Qosidil Haq, seorang ulama asli Mranggen sebagai keturunan pangeran Wijil II atau pangeran Noto Negoro II, dan kepala perdikan Kadilangu Demak dan sesepuh ahli waris atau zhurriyah Kajeng Sunan Kalijaga Kadilangu.

⁷Aspuri , *“Pengaruh Tradisi Kh Abdurrahman Terhadap Keberagaman Masyarakat Mranggen Demak”*, Skripsi, IAIN Walisongo Semarang, 2009.

disekitar Sekumpul membentuk panitia untuk mensukseskan yaitu panitia pengatur jalan dan panitia konsumsi. Bahkan menyiapkan penginapan gratis, makan gratis, dan bahan bakar (minyak) gratis untuk para jamaah haul. Bukan hanya masyarakat daerah Kalimantan Selatan saja yang membaur tetapi luar daerah dan sekitarnya pun ikut serta dalam mensukseskan acara haul K.H. Muhammad Zaini Ghani (ulama besar Kalimantan Selatan). Seperti mengadakan posko-posko istirahat untuk para jamaah, dan tidak sedikit warung-warung di jalan menggratiskan makanan untuk para jamaah haul K.H Muhammad Zaini Ghani.

Pelaksanaan haul ini mengandung nilai-nilai positif yaitu terjalinnya silaturahmi kepada kerabat dan sanak saudara dalam pertemuan haul tersebut. Orang Banjar sendiri mengadakan acara haul dengan alasan, bukti cinta kepada tokoh-tokoh Agama Islam yang di haulkan dan untuk mengingat biografi para tokoh yang menjadi suri tauladan dalam masyarakat itu sendiri. Tradisi haul sudah melekat di masyarakat dan sudah turun temurun sejak dulu hingga sekarang bahkan fenomena haulan KH Muhammad Zaini Ghani ini, sejak tahun 2014 jumlah jamaah semakin meningkat sampai saat ini.

Tabel 1.1

Jumlah jamaah haul KH Muhammad Zaini Ghani pada tahun 2014-2019

Perkiraan Jamaah	Tahun	Peringatan ke
>30.000	2014	9 ⁸
>100.000	2015	10
>500.000	2016	11
>900.000	2017	12
>1.000.000	2018	13 ⁹
>2.000.000	2019	14 ¹⁰

Kehadiran Presiden RI Joko Widodo di haul KH Muhammad Zaini Ghani yang ke-13 pada Minggu, 25 Maret 2018. Dan pada haul yang ke-14 pada tahun 2019 dan kehadiran Sandiaga Uno selaku calon Wakil Presiden pasangan Prabowo-Sandi ikut serta dalam menghadiri peringatan haul K.H. Muhammad Zaini Ghani. Hal ini menjadi perhatian bagi banyak masyarakat yang menonton acara tv.

Banyaknya jamaah yang hadir di peringatan haul KH Muhammad Zaini Ghani menyebabkan permintaan konsumen/masyarakat akan barang/jasa melonjak naik akibatnya penawaran akan barang/jasa juga ikut naik. Pendapatan daerah tersebut melonjak naik dan pendapatan pedagang kecil menengah serta

⁸Asmuni Kadri, Puluhan Ribu Jamaah Hadiri Haul, <https://kalsel.antaranews.com/berita/17618/puluhan-ribu-jamaah-hadiri-haul> (Online pada Selasa 10 maret 2020 pada pukul 14.30 wib)

⁹Ulul Maskuriah, Jamaah Haul Guru Sekumpul Dioerkirakan Capai 1 Juta Lebih, <https://kalsel.antaranews.com/berita/64354/jamaah-haul-guru-sekumpul-diperkirakan-capai-1-juta-lebih> (Online pada Selasa 10 maret 2020 pada pukul 15.00 wib)

¹⁰Didi G Sanusi, Luar Biasa Dua Juta Umat Hadiri Haul Akbar Ke 14 Guru Sekumpul, <https://jejakrekam.com/2019/03/10/luar-biasa-dua-juta-umat-hadiri-haul-akbar-ke-14-huru-sekumpul/> (Online Pada Senin 11 Januari 2021 Pada Pukul 09.22 WIB)

jasa transportasi di wilayah Kalimantan Selatan juga merasakan dampaknya. Tidak hanya di wilayah Kalimantan Selatan tetapi juga wilayah yang berada disekitarnya juga mendapatkan dampak salah satunya Kota Palangka Raya.

Pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini bin Abdul Ghani mendapatkan dorongan dan nilai positif oleh kebanyakan masyarakat muslim yang bertempat tinggal di Kota Palangka Raya, sebagian masyarakat Kota Palangka Raya tidak hanya menghadiri peringatan haul KH Muhammad Zaini bin Abdul Ghani tetapi masyarakat Kota Palangka Raya juga ikut serta menyambut kedatangan jamaah dari luar wilayah kota Palangka Raya salah satunya menyediakan posko istirahat dan makan gratis untuk para jamaah dari luar wilayah kota Palangka Raya.

Difokuskan pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi/travel yang berada di Kota Palangka Raya. Jika di cermati dari fenomena bahwa ketika menjelang pelaksanaan haul K.H. Muhammad Zaini Ghani banyak jamaah yang berasal dari kota Palangka Raya ikut menghadiri peringatan haul K.H. Muhammad Zaini Ghani yang mana jarak tempuh yang cukup jauh dari Palangka Raya ke Kota Banjarmasin mengharuskan jamaah menempuh perjalanan dengan alat Transportasi (motor, mobil, bis, dll).

Namun masyarakat yang menghadiri peringatan haul K.H. Muhammad Zaini Ghani yang dari Palangka Raya tidak semua memiliki alat transportasi pribadi untuk menuju tempat pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani maka bagi mereka yang tidak memiliki alat transportasi pribadi, memakai

alternatif lain salah satunya yaitu memilih jasa transportasi/travel untuk menuju tempat pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani.

Banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi Travel mengakibatkan persaingan antara travel satu dengan yang lainnya, yang dapat membuat para jamaah atau penjiarah bingung mencari perusahaan yang memberikan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan para penjiarah atau penumpang.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada penumpang akan memberikan kepuasan kepada penumpang itu sendiri, pada akhirnya akan menciptakan loyalitas penumpang pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipresepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas dipresepsikan buruk.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada penumpang adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap penumpang dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi dengan jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada penumpang.¹¹

¹¹Kasmir, *Etika Costumer Service*, Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada, 2005, h. 9

Efektivitas juga menunjukkan taraf tercapainya suatu tujuan, suatu usaha dapat dikatakan efektif bila jika itu mencapai tujuannya.¹² Dalam kamus Bahasa Indonesia, efektif artinya “dapat membawa hasil, berhasil guna” tentang usaha atau tindakan. Dapat berarti sudah berlaku tentang undang-undang atau peraturan.¹³ Menurut Fx Suwanto, efektif yang dimaksudkan adalah ada efeknya (pengaruh, akibat, kesannya), dan penggunaan kebutuhan metode atau cara dalam melaksanakan efektifitas sehingga berhasil, guna mencapai hasil yang optimal.¹⁴

Alasan peneliti tertarik melakukan penelitian ini dikarenakan pebeliti ingin mengetahui betul tentang pelayanan yang diberikan perusahaan travel terhadap konsumen atau penumpang penjiarah haul KH Muhammad Zaini Ghani yang mana terbukti bahwa setiap tahun penjiarah semakin bertambah. Maka dari itu peneliti meneliti tentang “Efektivitas Pelayanan Jasa Travel Terhadap Penjiarah Peringatan Haul KH Muhammad Zaini Ghani”.

¹²Hasan Sadily, *Ensiklopedia Indonesia Jilid II. Ces-Ham*. Jakarta: Ichtiar Banu-Van Hoeve, 1980, h. 134.

¹³Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (KBBI), h. 284

¹⁴Fx. Suwanto, *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Universitas Atmajaya Yogyakarta, 1999, Cet Ke 1 h. 1

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat di lakukan lebih fokus, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan permasalahan penelitian yang diangkat perlu diberi batasan terhadap waktu/tahun yang ingin di teliti. Maka peneliti mengambil tahun “2019” sebagai tahun yang akan di ambil data dalam penyebaran angket/ kuesioner dan perusahaan jasa transfortasi yang memiliki rute Kalteng-Kalsel.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan di ambil dari peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan peringatan Haul K.H. Muhammad Zaini Ghani?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan Jasa Travel Di Palangka Raya terhadap penjiarah pelaksanaan Haul K.H Muhammad Zaini Ghani?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini untuk:

1. Menggambarkan dan mengkaji pelaksanaan peringatan Haul K.H. Muhammad Zaini Ghani.
2. Menggambarkan dan mengkaji efektivitas pelayanan Jasa Travel di Palangka Raya terhadap penjiarah pelaksanaan Haul K.H Muhammad Zaini Ghani.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

1) Bagi Mahasiswa

Hasil dari penelitian ini akan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan mengenai perkembangan ilmu ekonomi terutama pelayanan jasa dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

2) Bagi Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Hasil dari penelitian ini di harapkan mampu menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan bahan bacaan yang bermanfaat. Dalam hal kepentingan ilmiah, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi ilmu pengetahuan umumnya dan khususnya ilmu pengetahuan mengenai pelayanan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam bidang ekonomi syariah.

3) Bagi Perusahaan Travel

Penelitian ini dapat memberikan informasi bahwa kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu faktor dalam menarik penumpang di sector transportasi jasa

2. Manfaat Praktis

Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi program Starta 1 di IAIN Palangka Raya. Bagi para pembaca, penelitian ini diharapkan menjadi

masukannya yang berguna untuk meningkatkan keilmuan dan menambah wawasan. Serta sebagai bahan bacaan dan juga sumbang pemikiran dalam memperkaya khazanah literature ekonomi syariah bagi keputakaan IAIN Palangka Raya.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui perkembangan ilmu pengetahuan sebelumnya agar tidak terjadi duplikasi ataupun kesalahan dalam metodenya. Dalam hasil penelusuran penulis menemukan penelitian yang serupa namun masih berbeda dari sudut pandang khususnya. Peneliti pun menemukan sebuah skripsi yang diantaranya:

Penelitian Pertama, dilakukan oleh Eliza Rahmawati 2018 (skripsi), dengan judul “Efektifitas System Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018. Penelitian ini memiliki rumusan masalah yaitu, Bagaimana Sistem Pelayanan Dan Kepuasan Jamaah Serta Efektifitas System Pelayanan Pt Patuna Mekar Jaya Terhadap Para Jamaahnya. Penelitian yang dilakukan oleh Eliza Rahmawati merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara, dari hasil penelitian ini bahwa pelayanan yang diberikan oleh jamaah cukup baik. Dibuktikan dengan banyaknya jamaah disetiap keberangkatan umroh regular 3 sampai 4 kali keberangkatan setiap

minggunya dalam seminggu ada 220 jamaah. Dan apabila dihitung sebulan bisa mencapai 1000-2000 jamaah.¹⁵

Keterkaitan antara penelitian yang dilakukan oleh Eliza Rahmawati dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada pembahasan yang sama-sama membahas tentang Efektifitas pelayanan jasa terhadap terhadap daya Tarik pengunjung umumnya dan khususnya pada penjiarah haul KH Muhammad Zaini Ghani, dalam penelitian ini pelayanan jasa memberikan efektifitas terhadap penjiarah atau pengunjung sekitar kawasan yang ada di tempat masing-masing atau lokasi yang diteliti. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada objek penelitian nya yaitu kepuasan jamaah haji dan umroh Sedangkan penulis kepada penjiarah haul KH Muhammad Zaini Ghani.

Penelitian Kedua, dilakukan oleh Siti Rohma Nurjannah 2016 (skripsi) dengan judul “Efektifitas Pelayanan Penumpang Pelabuhan PT. ASDP (Persero) Bakauheni Provinsi Lampung”, penelitian ini mempunyai rumusan masalah yaitu, Seberapa Besar Efektivitas Pelayanan Penumpang Yang Diberikan Oleh PT. ASDP (Persero) Bakauheni Provinsi Lampung . Penelitian yang dilakukan oleh Siti Rohma Nurjannah merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan mempunyai hasil bahwa Efektifitas Pelayanan Penumpang

¹⁵Eliza Rahmawati, “*Efektifitas System Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018*” Skripsi, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2018.

Pelabuhan Pt. ASDP (Persero) Bakauheni Provinsi Lampung lebih besar dari 65% meningkat dengan rata-rata sebesar 65% dan masuk dalam kategori efektif.¹⁶

Keterkaitan antara penelitian yang dilakukan oleh Siti Rohma Nurjannah, dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada pembahasan yang sama-sama membahas tentang Efektifitas pelayanan jasa terhadap daya Tarik pengunjung umumnya dan khususnya pada penjiarah haul KH Muhammad Zaini Ghani, dalam penelitian ini pelayanan jasa memberikan efektifitas terhadap penjiarah atau pengunjung sekitar kawasan yang ada di tempat masing-masing atau lokasi yang diteliti. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada objek penelitian nya yaitu kepuasan penumpang pelabuhan *PT. ASDP (Persero) Bakauheni Provinsi Lampung* Sedangkan penulis kepada penjiarah haul KH Muhammad Zaini Ghani.

Penelitian Ketiga, yang dilakukan oleh Indriani Ayuliana Saputri, dengan judul “Efektivitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin”. Penelitian ini memiliki rumusan masalah yaitu, bagaimana efektivitas pelayanan jasa pengiriman barang terhadap kepuasan pelanggan pada Pt Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin. Penelitian yang dilakukan oleh Indriani Ayuliana Saputri merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

¹⁶Siti Rohma Nurjannah, “*Efektifitas Pelayanan Penumpang Pelabuhan Pt. ASDP (Persero) Bakauheni Provinsi Lampung*”, Skripsi, Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2016.

Dalam hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian didapatkan bahwa hasil dari Efektivitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin sudah bisa dikatakan efektif walaupun masih ada kekurangan dari sebagian kecil dalam pelayanan, namun dari segi daya tanggap sebenarnya sudah mampu melayani pelanggan dengan baik.¹⁷

Keterkaitan antara penelitian yang dilakukan oleh Indriani Ayuliana Saputri 2020 (artikel) dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada pembahasan yang sama-sama membahas tentang efektifitas pelayanan jasa terhadap daya tarik pengunjung umumnya dan khususnya pada penjiarah haul KH Muhammad Zaini Ghani, dalam penelitian ini pelayanan jasa memberikan efektifitas terhadap pengunjung sekitar kawasan yang ada di tempat masing-masing atau lokasi yang diteliti. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada objek penelitian nya yaitu kepuasan pelanggan pada PT Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin Sedangkan penulis kepada penjiarah haul KH Muhammad Zaini Ghani.

¹⁷Indriani Ayuliana Saputri, "*Efektivitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin*", Artikel, Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, 2020, h. 1-18.

Tabel 2 1

Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama dan judul	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	Siti Rohma Nurjannah “Efektifitas Pelayanan Penumpang Pelabuhan PT. ASDP (Persero) Bakauheni Provinsi Lampung”,	2016	Sama-sama membahas tentang pelayanan jasa terhadap pengunjung atau konsumen	Pelayanan penumpang pelabuhan PT. ASDP (Persero) Bakauheni Provinsi Lampung
2	Eliza Rahmawati “Efektifitas System Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018	2018	Sama-sama membahas tentang pelayanan jasa terhadap pengunjung atau konsumen	Pelayanan haji dan umroh terhadap meningkatkan kepuasan jamaah
3	Indriani Ayuliana Saputri, “Efektivitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin”	2020	Sama-sama membahas tentang pelayanan jasa terhadap pengunjung atau konsumen	Pelayanan jasa pengiriman barang PT Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin

Sumber: dibuat oleh penulis

B. Landasan Teori

1. Pengetian Efektivitas

Secara etimologi kata efektivitas di ambil dari kata efek yang artinya akibat atau pengaruh, dan dari kata efektif yang artinya ada pengaruh atau akibat dari sesuatu, membawa hasil dan efektivitas itu sendiri berarti keadaan yang berpengaruh, keberhasilan tentang usaha atau tindakan.¹⁸ Efektivitas juga menunjukkan taraf tercapainya suatu tujuan, suatu usaha dapat dikatakan efektif jika itu mencapai suatu tujuannya.¹⁹

Peter. F. Drucker merupakan salah satu tokoh yang memberikan perhatian besar terhadap efektifitas. Menurutnya efektifitas itu dapat dan harus dipelajari secara sistematis, sebab ia bukan sebuah keahlian yang lahir secara ilmiah. Efektifitas kerja dapat diwujudkan melalui rangkaian kerja latihan yang intens, terarah dan sistematis, bekerja dengan cepat sehingga dapat menghasilkan kreatifitas.²⁰

Richard M. Steers mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu:

¹⁸Tim Penyusun Kamus Besar Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa (P3B) Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pustaka, 2005, H. 284.

¹⁹Hasan Sadily, *Ensiklopedia Indonesia Jilid II, CES-HAM, Jakarta: Ichtiar Banu-Van Hoeve*, 1980, h. 134.

²⁰Feter, F. Drucker, *Bagaimana Menjadi Eksekutif Yang Efektif*, Jakarta: Pedomani Ilmu Jaya, 1986, h.5

- 1) Paham mengenai optimasi tujuan : efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai.
- 2) Perspektif sistematika : tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi.
- 3) Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi : bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyongkong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi²¹

Orientasi dalam penelitian tentang efektivitas sebagian besar dan sedikit banyaknya pada akhirnya bertumpu pada pencapaian tujuan. Georgepoulos Tenembanum berpendapat bahwa konsep efektivitas kadang-kadang disebut sebagai keberhasilan yang biasa digunakan untuk menunjukkan pencapaian tujuan.²² Chester I. Barnard mendefinikan efektivitas sebagai pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas.²³

Emerson mendefinisikan efektivitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak

²¹Richard M, Steers, *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga, 1985 h. 4-7

²²*Ibid*, H. 20

²³James L. Gibson, Dkk, *Organisasi Dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Dan Proses*, Jakarta: Erlangga, 1994, h. 27

sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif.²⁴

Katz dan Kahn berpendapat bahwa efektivitas sebagai usaha untuk mencapai suatu keuntungan bahwa efektivitas sebagai usaha untuk mencapai suatu keuntungan maksimal bagi organisasi dengan segala cara. Berkaitan dengan konsep efektivitas.²⁵

The Liang Gie berpendapat, efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagai mana yang dikehendaki.²⁶

Sondang P. Siagian berpendapat bahwa efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.²⁷

M. Manullang berpendapat, prestasi atau efektivitas organisasi pada dasarnya adalah efektivitas perorangan, atau dengan kata lain bila tiap

²⁴Soewarno Handayani, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, Jakarta: Gunung Agung, 1985, h. 16

²⁵Richard M, Steers, *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga, 1985 h. 48

²⁶The Liang Gie, *Azas-Azas Manajemen*, Bandung: Alumni, 1988, h. 34

²⁷Sondang P Siagian, *Bunga Rampai Manajemen Modern*, Jakarta: Gunung Agung, 1981, h.

anggota secara terkoordinasi melaksanakan tugas atau pekerjaannya masing-masing dengan baik, efektivitas organisasi secara keseluruhan akan timbul.²⁸

a. Standar Efektifitas

Efektifitas haruslah memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Berhasil guna, yakni untuk menyatakan bahwa kegiatan telah dilaksanakan dengan tepat dalam arti target tercapai sesuatu dengan waktu yang ditetapkan.
- 2) Ekonomis, ialah untuk menyebutkan bahwa di dalam usaha pencapaian efektif itu maka biaya, tenaga kerja, material, peralatan, waktu, ruangan dan lain-lain telah dipergunakan dengan setepat-tepatnya sebagaimana yang telah ditetapkan dalam perencanaan dan tidak adanya pemborosan serta penyelewengan.
- 3) Pelaksanaan kerja yang bertanggung jawab, yakni untuk membuktikan bahwa dalam pelaksanaan kerja sumber-sumber telah dimanfaatkan dengan setepat-tepatnya haruslah dilaksanakan dengan bertanggung jawab sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.
- 4) Pembagian kerja yang nyata, yakni pelaksanaan kerja dibagi berdasarkan beban kerja, ukuran kemampuan kerja dan waktu yang tersedia.

²⁸M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1986, h. 214.

- 5) Rasionalitas wewenang dan tanggung jawab, artinya wewenang harus seimbang dengan tanggung jawab. Harus dihindari adanya dominasi oleh salah satu pihak atas pihak lainnya.
- 6) Prosedur kerja yang praktis, yakni untuk menegaskan bahwa kegiatan kerja adalah kegiatan yang praktis, maka target efektif dan ekonomis, pelaksanaan kerja yang dapat tanggung jawab serta pelayanan kerja yang memuaskan tersebut haruslah kegiatan operasional yang dapat dilaksanakan dengan lancar.²⁹

Sedangkan menurut T. Hani Handoko ukuran efektifitas sebagai berikut:

- a. Kegunaan, yakni agar berguna bagi manajemen dalam pelaksanaan fungsi-fungsinya yang lain, suatu rencana harus fleksibel, stabil, kesinambungan dan sederhana.
- b. Ketepatan dan obyektivitas, maksudnya semua rencana harus dievaluasi untuk mengetahui apakah jelas, ringkas, nyata, dan akurat.
- c. Ruang lingkup, yakni perlu memperhatikan prinsip-prinsip kelengkapan, kompresensif, kepaduan, dan konsistensi.
- d. Efektifitas biaya, dalam hal ini efektifitas biaya menyangkut waktu usaha, dan aliran emosional.
- e. Akuntabilitas, terdapat dua aspek akuntabilitas:
 - 1) tanggung jawab atas pelaksanaan, dan

²⁹Sujadi F.X, *Organisasi Dan Manajemen, Penunjang Berhasilnya Proses Manajemen*, Jakarta: CV Masagung, 1990, h. 36-39

2) tanggung jawab atas implementasi.

- f. Ketepatan waktu, yakni suatu perencanaan, perubahan-perubahan yang terjadi sangat cepat akan dapat menyebabkan rencana tidak tepat atau sesuai untuk berbagai perbedaan waktu.³⁰

2. Teori Pelayanan

Definisi pelayanan menurut Kamus Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai perihal atau cara meneladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.³¹ Menurut Philip Kotler pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang memberikan oleh satu atau beberapa pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.³²

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen perusahaan memberikan

³⁰T. Hani Handoko, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Bppe, 2003, h. 103-105

³¹Kamus Bahasa Indonesia (KBBI), h. 505.

³²Philip Kotler, *Marketing Manajemen: Analisis Planning, Implementation And Control, Eight Edition, New Jersey*, Prentice Hall, 1994, h. 445.

pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau penumpang.³³

Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak nya.³⁴

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan atau jasa (service quality) merupakan salah satu faktor penting dalam usaha mencapai keunggulan bersaing (competitive advantage) untuk mencapai pelayanan atau jasa yang diinginkan, pengelola jasa memerlukan upaya pemenuhan keinginan konsumen serta penyampaian yang tepat untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pengetian kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.³⁵

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik akan memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas kepada mereka yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau

³³Raminto Dan Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005, h.

2.

³⁴Moenir, A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, t.tp, PT. Bumi Aksara, 2006, h.

27.

³⁵

jasa akan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.

1) Ciri pelayanan yang baik

Pengetian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada penumpang dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang baik adalah³⁶

a) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan penumpang sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus memikat dan mengambil hati penumpang sehingga penumpang semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya penumpang ingin dilayani secara prima. Untuk melayani penumpang atau konsumen, salah satu hal yang paling penting diperhatikan di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan.

³⁶Kasmir, *Etika Costumer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005, h. 186

Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu, AC dan tempat duduk yang nyaman sehingga penumpang nyaman dan betah.

- c) Bertanggung jawab kepada setiap penumpang dari awal hingga sampai tujuan

Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Penumpang akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Artinya dalam melayani penumpang diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan penumpang.

- e) Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan harus cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan Bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

- f) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Karyawan perlu mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam bekerja yaitu mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan

- g) Berusaha memahami kebutuhan konsumen atau penumpang

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah.

- h) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Penumpang yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dan seluruh karyawan perusahaan umumnya.

Adapun indicator-indikator yang dapat menunjang keberhasilan pelayanan, antara lain yang dikemukakan oleh Fitzsimmons adalah:³⁷

- a) *Reliability*: pemberian pelayanan dengan tepat dan benar
- b) *Tangibles*: penyedia yang memadai, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
- c) *Responsiviness*, keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- d) *Assurance*: tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
- e) *Emphy*: tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

³⁷Sinambela, Poltak Lijan, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008, h. 7

3. Teori Budaya

Budaya atau kebudayaan berasal dari bahasa sansekerta yaitu *budhayah*, yang merupakan bentuk jamak dari *buddhi* (budi atau akal) dia artikan sebagai hal-hal yang berkaitan dengan budi dan akal manusia. Dalam bahasa inggris, kebudayaan di sebut *culture*, yang berasal dari bahasa latin *Colere*, yaitu mengolah atau mengerjakan. Bisa di artikan juga sebagai mengolah tanah atau bertani.³⁸

A.L. Kroeber dan Clyde Kluckhohn mengumpulkan kurang lebih 161 definisi tentang kebudayaan. Akan tetapi, definisi klasik mengenai kebudayaan yang hingga kini menjadi sumber rujukan dikemukakan oleh E.B. Tylor, antropolog terkemuka, dalam bukunya *Primitive Culture*, yang terbit pada tahun 1924, “kebudayaan adalah kompleks yang mencakup pengetahuan, keyakinan, kesenian, moral, hukum, adat-istiadat, kemampuan serta kebiasaan yang didapatkan oleh manusia sebagai anggota masyarakat.”³⁹

Menurut Abdreas Eppink, kebudayaan mengandung keseluruhan pengertian nilai sosial, noema social, ilmu pengetahuan serta keseluruhan struktur social, religious, dan lain-lain, tambahan lagi segala pernyataan intelektual dan artistic yang menjadi ciri khas suatu masyarakat.

³⁸Herimanto Dan Winarso, *Ilmu Social & Budaya Dasar*, Jakarta: Bumi Aksara 2014, h. 24

³⁹Sulasman, Setia Gumilar *Teori-teori Kebudayaan Dari Teori Hingga Aplikasi*, Bandung: Pustaka Setia, 2013, h 17

Dalam perspektif sosiologi, kebudayaan sebagaimana dikemukakan oleh Alvin L. Bertrand, adalah segala pandangan hidup yang dipelajari dan diperoleh oleh anggota-anggota suatu masyarakat. Termasuk dalam kebudayaan adalah segala bentuk bangunan, peralatan, dan bentuk-bentuk fisik yang lain; disamping teknik, lembaga masyarakat, sikap, keyakinan, motivasi serta system nilai yang diberlakukan pada kelompok.⁴⁰

Beberapa definisi kebudayaan menurut para ahli:

- a. Kroeber dan Kluckhohn memandang kebudayaan terdiri atas berbagai pola, bertingkah laku mantap, pikiran, perasaan an reaksi yang diperoleh dan diturunkan oleh symbol-simbol yang menyusun pencapaiannya secara tersendiri dari kelompok-kelompok manusia.
- b. Linton dalam bukunya *The Cultural Background of Personality* mengatakan bahwa kebudayaan adalah konfigurasi dari sebuah tingkah laku dan hasil laku yang unsur-unsur pembentukannya didukung serta diteruskan oleh anggota masyarakat tertentu.
- c. Herskovits memandang kebudayaan sebagai bagian dari lingkungan hidup yang diciptakan oleh manusia. *Herskovits* memandang kebudayaan sebagai suatu yang turun-temurun dari suatu generasi kegenerasi yang lain, yang kemudian disebut sebagai *superorganic*.
- d. Bronislaw Malinowski mendefinisikan kebudayaan sebagai keseluruhan kehidupan manusia yang integral yang terdiri atas berbagai peralatan dan

⁴⁰*Ibid.*, h. 18

barang-barang konsumen, berbagai peraturan untuk kehidupan masyarakat, ide-ide dan hasil karya manusia, keyakinan dan kebiasaan manusia

- e. Ki Hajar Dewantara mendefinikan kebudayaan sebagai “buah budi manusia, yaitu hasil perjuangan manusia terhadap dua pengaruh kuat, yaitu zaman dan alam yang merupakan bukti kejayaan hidup manusia untuk mengatasi berbagai rintangan dan kesukaran dalam hidup dan penghidupannya guna mencapai keselamatan dan kebahagiaan yang pada lahirnya bersifat tertib dan damai”.
- f. Selo Soemartjan dan Soelaeman Soemardi mengatakan bahwa kebudayaan adalah semua hasil karya, rasa dan cipta masyarakat.
- g. Sidi Gazalba, kebudayaan dapat dimaknai sebagai berarti kumpulan segala usaha dan upaya manusia yang dikerjakan dengan mempergunakan hasil pendapat untuk memperbaiki kesempurnaan hidup.⁴¹

Maka dengan ini peneliti memakai definisi sebagai landasan teori yang di kemukakan oleh Ralph Linton, kebudayaan merupakan keseluruhan dari pengetahuan sikap dan pola perilaku manusia yang merupakan kebiasaan yang dimiliki dan diwariskan oleh anggota suatu masyarakat.

Komponen sikap terbagi 3 yaitu:

⁴¹*Ibid.*, h. 19

- a. Komponen kognitif, berisi persepsi, kepercayaan, dan stereotype yang dimiliki individu mengenai sesuatu, persepsi dan kepercayaan seseorang mengenai objek sikap berwujud pandangan (opini) dan sering kali merupakan *stereotype* atau sesuatu yang telah terpolakan dalam pikirannya.
- b. Komponen efektif, melibatkan perasaan atau emosi, reaksi emosional kita terhadap suatu objek akan membentuk sikap positif atau negative terhadap objek tersebut.
- c. Komponen konatif, kecenderungan bertindak (berperilaku) dalam diri seseorang berkaitan dengan objek sikap. Perilaku seseorang dalam kondisi tertentu dan dalam situasi menghadapi stimulus tertentu, banyak ditentukan oleh kepercayaan dan perasaannya terhadap stimulus tersebut.

42

Skinner merumuskan bahwa perilaku merupakan respon atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rangsangan dari luar). Perilaku manusia dari segi biologis adalah tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan yang sangat luas seperti berjalan. Berbicara. Menangis dan sebagainya.⁴³

Berdasarkan wujudnya kebudayaan terbagi menjadi dua:

⁴²Darmiati Zuchdi, "Pembentukan Sikap", Cakrawala Pendidikan Nomor 3, Tahun XIV, November 1995, h. 53.

⁴³Latifah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Perawat Dalam Pemberian Obat Pada Pasien Halusinasi", Jurnal Aisyiyah Medika, Volume 4, Nomor 1, Agustus 2019, h. 54.

1) Kebudayaan yang bersifat abstrak

Kebudayaan yang terletak di dalam pikiran manusia tidak dapat di raba atau di foto.

Contohnya: imajinasi, khayalan.

2) Kebudayaan bersifat konkret

Wujudnya yang berpola tindakan atau aktivitas manusia di dalam masyarakat yang dapat diraba dan diamati.

C. Kerangka Konseptual

1. Pengertian Haul

Haul berasal dari bahasa Arab “*hawl*” yang artinya adalah “tahun”. Haul merupakan kegiatan yang setiap tahun dilakukan masyarakat ketika menjelang satu tahun setelah kematian seseorang. Tradisi haul bertujuan untuk mengirimkan pahala bacaan ayat-ayat suci Al-Quran dan bacaan-bacaan lainnya disamping juga untuk tujuan seperti tawassul, tabarruk (mengambil manfaat), istighathsah, dan pelepasan nazar kepada si-mayyit. Sedangkan secara inti dari haul adalah untuk mengenang sejarah atau biografi seorang tokoh yang diperingati. Oleh sebab itu momentum haul selalu dinanti oleh umat Islam dengan tujuan untuk meneladani sejarah kehidupan tokoh tersebut.⁴⁴

⁴⁴Abdullah Hanif, “Tradisi Peringatan Haul Dalam Pendekatan Sosiologi Pengetahuan Peter L., Berger” Jurnal Iainponogoro, T.Dt., h.. 53.

Jika yang diperingati adalah tokoh yang memiliki pengaruh besar selama hidupnya, biasanya tradisi haul di selenggarakan besar-besaran dengan dibentuk beberapa panitia yang mengatur jalannya acara. Dengan dimeriahkan berbagai acara seperti *tilawah* (membaca) Al-quran, pembacaan tahlil secara massal, dan dengan selingan acara kesenian seperti *hadrah* (musik rebana penggiring bacaan sholawat Nabi), dan di beberapa tempat atau jalan sekitar pusat kegiatan biasanya dipenuhi dengan aneka macam aktifitas jual-beli berbagai macam barang sehingga membuat kegiatan tersebut menjadi meriah.

2. Haul dalam Perspektif Islam

Pada masa awal Islam, Rasulullah SAW memang melarang umat Islam untuk melakukan ziarah kubur, karena khawatir umat Islam menjadi penyembah kuburan. Setelah akidah umat Islam kuat dan tidak ada kekhawatiran untuk berbuat syirik, Rasulullah SAW membolehkan para sahabatnya untuk melakukan ziarah kubur.

Karena keterbatasan referensi kitab rujukan, penulis belum menemukan apa pun tentang peringatan haul, hanya saja penulis mendapatkan satu hadits tentang ziarah kubur yang dilakukan setiap tahun oleh Nabi Muhammad SAW yang kemudian diikuti oleh sahabat Abu Bakar, Umar dan Utsman; yaitu hadits Al-waqidi yang diriwayatkan oleh imam al-Baihaqi sebagai berikut:

وَرَوَى الْبَيْهَقِيُّ فِي الشَّعْبِ, عَنِ الْوَاقِدِيِّ, قَالَ: كَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَزُورُ الشُّهَدَاءَ

بِأَحَدٍ فِي مُلِّ حَوْلٍ. وَإِذَا بَلَغَ رَفَعَ صَوْتَهُ فَيَقُولُ: سَلَامٌ عَلَيْكُمْ بِمَا صَبَرْتُمْ فَنِعْمَ عُقْبَى الدَّارِ

“Al-waqidi berkata: “Adalah Nabi SAW berziarah ke syuhada Uhud setiap tahun; apabila beliau telah sampai (di Uhud) mengeraskan suaranya, “Salamun alaikum bima shabartum fani'ma uqbad daar” QS Ar- Ra'd: 24 keselamatan bagimu (wahai ahli Uhud) dengan kesabaran-kesabaran yang telah kalian perbuat, inilah sebaik-baik rumah”,⁴⁵

ثُمَّ أَبُو بَكْرٍ كُلِّ حَوْلٍ يَفْعَلُ مِثْلَ ذَلِكَ, ثُمَّ عُمَرُ عُمَانُ. وَكَانَتْ فَاطِمَةُ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا تَأْتِيهِ

وَتَدْعُو. وَكَانَ سَعْدُ ابْنُ أَبِي وَقَّاصٍ يُسَلِّمُ عَلَيْهِمْ ثُمَّ يَقْبَلُ عَلَى أَصْحَابِهِ, فَيَقُولُ أَلَا تُسَلِّمُونَ

عَلَى قَوْمٍ يَرُدُّونَ عَلَيْكُمْ بِالسَّلَامِ

“Abu Bakar juga melakukan hal itu setiap tahun, kemudian Umar, lalu Ustman. Fatimah juga pernah berziarah ke bukit uhud dan berdoa. Saad Bin Abi Waqqash mengucapkan salam kepada para syuhada tersebut kemudian ia menghadap kepada para sahabatnya lalu berkata, “mengapa kalian tidak mengucapkan salam kepada orang-orang yang akan menjawab salam kalian?”⁴⁶

⁴⁵ Ar-Ra'd [13]: 24.

⁴⁶ Ubudiyah, Peringatan Haul Para Terdahulu, 2008, <https://islam.nu.or.id/post/read/12842/peringatan-haul-para-terdahulu> (Online Pada Jum'at, Mei, 2021, Pukul: 12,55 WIB)

Berangkat dari hadits inilah para ulama, menyelenggarakan peringatan haul. Sudah menjadi kebiasaan wali songo memodifikasi amalan, baik dari agama Islam sendiri atau agama lain seperti tahlil yang dulu hanya berupa bacaan 70.000 (tujuh puluh ribu) bacaan La ilaha illa Allah, dirubah sedemikian rupa.

Para ulama menyatakan, peringatan haul tidak dilarang oleh agama, bahkan dianjurkan, menurut penjelasan Kyai Sahal Mahfudh, bahwa status hukum haul ditentukan oleh status hukum rangkaian tiga hal dalam pelaksanaan haul, yaitu:

a. Tahlil, membaca Al-qur'an dan mendo'akan mayit

Telah kita maklumi bersama, perjamuan tahlilan merupakan upacara ritual (seremonial) memperingati hari kematian yang biasa dilakukan oleh umumnya masyarakat Indonesia, terutama masyarakat pedesaan. Acara tersebut diselenggarakan ketika salah seorang/sebagian dari anggota keluarga telah meninggal dunia. Secara bersama-sama, setelah proses penguburan selesai dilakukan, seluruh keluarga, handai taulan, serta masyarakat sekitar berkumpul di rumah keluarga mayit hendak menyelenggarakan acara pembacaan beberapa ayat al-Qur'an, dzikir, berikut do'a-do'a yang ditujukan untuk mayit di "alam sana". Karena dari sekian materi bacaannya terdapat kalimat tahlil yang diulang-ulang

(ratusan kali) maka acara tersebut biasa dikenal dengan istilah “tahlilan”.⁴⁷

Berziarah kemakam para wali dan orang-orang shaleh telah menjadi tradisi para ulama salaf. Di antaranya adalah Imam Syafi'i mencontohkan berziarah kemakam Laits bin Sa'ad dan membaca AlQur'an sampai khatam disana. Berkumpul untuk melakukan tahlilan merupakan tradisi yang telah diamalkan secara turun temurun oleh mayoritas umat Islam Indonesia. Meskipun format acaranya tidak diajarkan secara langsung oleh Rasulullah SAW, namun kegiatan tersebut dibolehkan karena tidak satupun unsur-unsur yang terdapat di dalamnya bertentangan dengan ajaran Islam, misalnya pembacaan yasin, tahlil, tahmid, tasbih dan semacamnya.⁴⁸

Dari sisi sosial, keberadaan tradisi tahlilan mempunyai manfaat yang sangat besar untuk menjalin ukhuwah antar anggota masyarakat. Dalam sebuah penelitian ilmiah yang dilakukan oleh Zaenuddin Fananie MA., dan Atiqo Sabardila MA., dosen Universitas Muhammadiyah Surakarta didapat kesimpulan bahwa tahlil merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan keagamaan. Disamping itu tahlil juga merupakan salah satu alat mediasi (perantara) yang paling memenuhi

⁴⁷Harry Yuniardi, *Santri NU Menggugat Tahlilan*, Bnadung: Penerbit Mujahid Press, 2003, h. 11-12

⁴⁸Muhyiddin Abdusshomad, *Hujjah NU: Aqidah-Amaliah-Tradisi*, Surabaya: Khalista, 2008, h. 92

syarat yang bisa dipakai sebagai media komunikasi keagamaan dan pemersatu umat serta mendatangkan ketenangan jiwa.

b. Pengajian

Pengajian merupakan salah satu cara dakwah bi al-lisan (dengan ucapan). Untuk memberikan wawasan, bimbingan dan penyuluhan yang bertujuan meningkatkan kualitas ketaqwaan kaum muslimin, dengan jalan memperluas pemahaman mereka tentang ajaran agamanya. Peningkatan iman dan taqwa akan mendorong melakukan amal saleh, baik ibadah ritual, individual, maupun sosial. Dari sana pula diharapkan moralitas dan etika dikalangan masyarakat meningkat. Pola dakwah dalam bentuk pengajian memiliki beberapa kelebihan, disamping kekurangannya. Kelebihannya, peserta tak perlu mengeluarkan biaya, dapat menampung jumlah yang banyak dari berbagai lapisan, temanya bisa disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat setempat, dan pesan pesannya disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami dan dicerna sesuai kadar intelektual pesertanya.⁴⁹

c. Sedekah atau Shodaqoh

⁴⁹*Ibid*, h. 95

Adapun sedekah yang pahalanya diberikan/dihadiahkan kepada mayit, pada dasarnya diperbolehkan. Karena hal itu termasuk amal sholeh. Menghadiahkan pahala ibadah kepada orang yang meninggal dunia itu ada manfaatnya, karena dengan izin Allah SWT akan sampai kepada orang yang dimaksud. Jika Allah SWT telah mengabulkan do'a yang dipanjatkan itu, lalu siapakah yang berani mengatakan pahala al-Qur'an serta dzikir itu tidak sampai kepada orang yang meninggal dunia? Pasti pahala tersebut akan sampai kepada ahli kubur yang dimaksud. Dari keterangan tersebut, jelas aktivitas dalam rangkaian upacara haul dibenarkan adanya. Maka dengan sendirinya haul itu tidak dilarang.⁵⁰

3. Jasa Transfortasi

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak lain. Pada umum nya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.⁵¹

Karakteristik khusus Jasa yaitu:

a. *Intangible*

⁵⁰*Ibid*, h. 98

⁵¹Freddy Ranguti, "(*Measuring Costumer Satisfaction: Gaining Costumer Relationship Strategy*) teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan & analisis kasus PLN-JP", Jakarta: PT Gramedia Pusaka Utama, 2006. h. 26

Jasa bersifat tidak berwujud. Sebuah barang tersusun dari materi terwujud, sedangkan jasa merupakan kinerja yang tidak memiliki wujud yang solid. Jasa tidak dapat dilihat, disentuh dan dicium.

b. Inseparability

Sebagian jasa memiliki sifat tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi jasa. Jasa dikonsumsi saat jasa tersebut diproduksi.

c. Variability

Kualitas jasa lebih bervariasi dibandingkan dengan barang. Personel jasa yang berbeda, outlet jasa yang berbeda, dan waktu pemakaian yang berbeda dapat menyebabkan variasi dalam kualitas.

d. Perishability

Jasa bersifat tidak dapat disimpan. Kapasitas jasa yang tersedia bersifat sensitive terhadap perubahan waktu. Dengan berlalunya waktu, kapasitas jasa yang tidak terpakai akan hilang.

e. Difficult to Understand

Jasa cenderung sulit dipahami beberapa jasa melalui tahapan-tahapan yang rumit dan tidak mudah dimengerti.⁵²

Transportasi/travel merupakan unsur terpenting dalam perkembangan suatu Negara, dimana transportasi menjadi salah satu dasar pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi.

⁵²Ari, Setianingrum, *prinsip-prinsip pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2015 h. td

Dimana perkembangan transportasi dapat mendorong kegiatan perekonomian dan pembangunan di suatu daerah maupun Negara. Transportasi merupakan sarana yang berperan dalam kehidupan manusia, baik untuk keberlangsungan interaksi antar manusia, maupun sebagai alat untuk memudahkan barang dari suatu tempat ke tempat yang lain.⁵³

Menurut salim transportasi adalah kegiatan perpindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ketempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu perpindahan/pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ketempat lain.⁵⁴

Menurut miro transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana ditempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.⁵⁵ Dalam hal ini terlihat bahwa unsur-unsur transportasi meliputi atas:

- a) Ada muatan yang diangkut.
- b) Tersedia kendaraan sebagai alat angkutan.
- c) Ada jalanan yang dapat dilalui.
- d) Ada terminal asal dan terminal tujuan.

⁵³Siti Fatimah, *Pengantar Transportasi*, T.Tp., Myrianpublisher, 2019, h. 1

⁵⁴*Ibid*, h. 3.

⁵⁵*Ibid*.

- e) Ada sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transfortasi tersebut.⁵⁶

Transfortasi menyebabkan nilai barang lebih tinggi di tempat tujuan dari pada di tempat asal, dan nilai ini lebih besar dari pada biaya yang di keluarkan untuk transfortasinya. Nilai atau kegunaan yang diberikan oleh transfortasi adalah berupa kegunaan tempat (*place utility*) dan kegunaan waktu (*time utility*). Kedua kegunaan diperoleh jika barang telah diangkut ketempat dimana nilainya lebih tinggi dan dapat dimanfaatkan tepat pada waktunya.⁵⁷

Transfortasi memberikan jasanya kepada masyarakat, yang disebut jasa transfortasi/angkutan. Sebagaimana sifatnya jasa-jasa lainnya, jasa transfortasi/angkutan dapat habis dengan sendirinya, dipakai ataupun tidak dipakai. Jasa transfortasi/angkutan merupakan keluaran (*output*) perusahaan angkutan yang bermacam-macam jenisnya sesuai banyaknya alat angkutan (seperti jasa pelayaran, jasa keretaapi, jasa penerbangan, jasa angkutan bus, dan lain-lain). Sebaliknya, jasa angkutan merupakan salah satu factor masukan (*input*) dari kegiatan produksi, perdagangan, pertanian, dan kegiatan ekonomi lainnya.⁵⁸

Manusia tidak lepas dari yang namanya transfortasi. Di mana transfortasi ini membawa dampak terhadap pemenuhan kebutuhan manusia. Sedangkan

⁵⁶M. Nur Nasution, *Manajemen Transfortasi*, (edisi kedua), Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004, h. 15

⁵⁷*Ibid*,

⁵⁸*Ibid*, h. 16

jasa adalah pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak lain. Jadi pengertian jasa transportasi adalah manusia tidak lepas dari bantuan orang lain, maka dengan ini timbulah jasa untuk membantu manusia dalam mencapai tujuan satu faktor utama dalam hal mempermudah manusia untuk dapat memenuhi kebutuhan adalah dengan adanya transportasi.

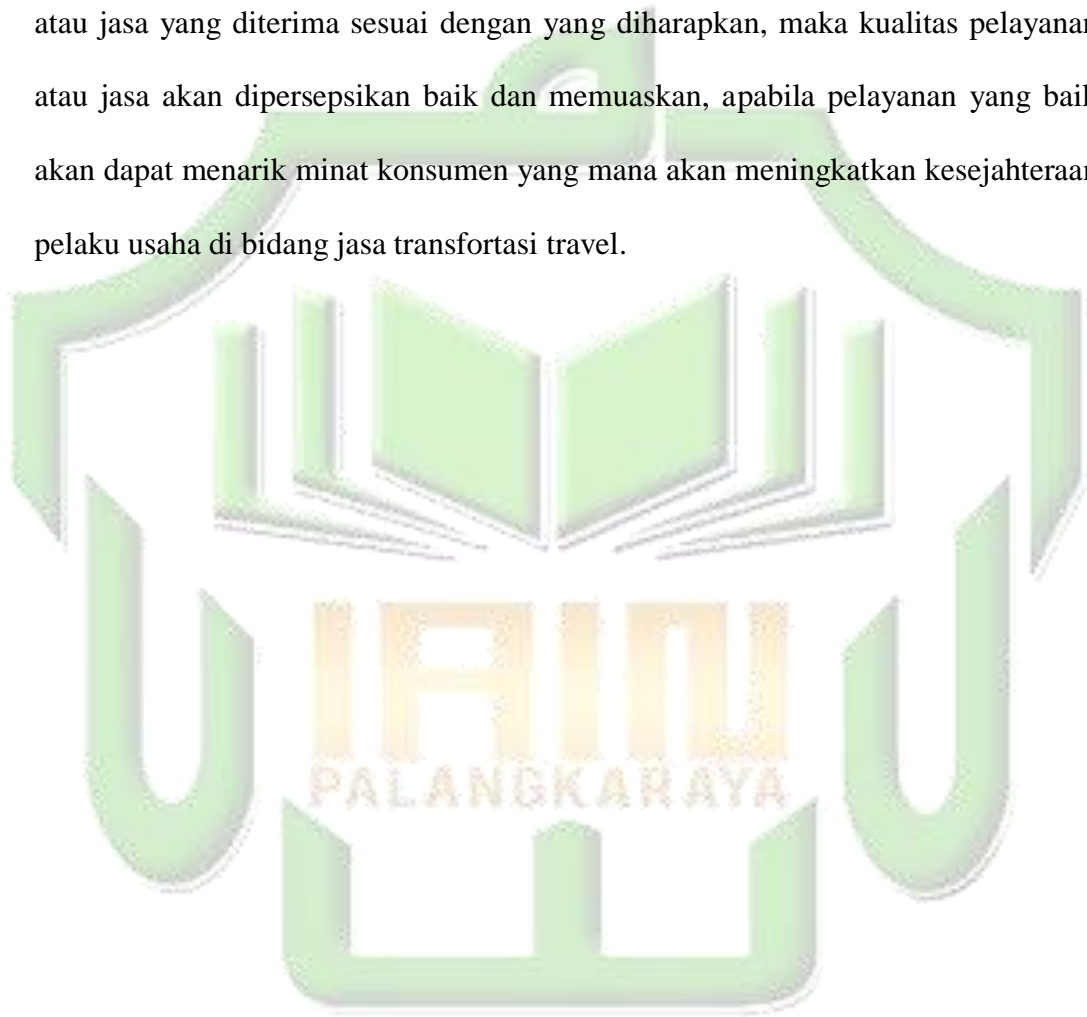
D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah hubungan yang melibatkan satu variabel bebas dan variabel terikat.⁵⁹ Kerangka berpikir menggambarkan pengaruh antara suatu komponen kepada komponen yang lain. Kerangka berpikir penelitian dengan judul efektifitas pelayanan jasa travel terhadap penjiarah peringatan haul KH Muhammad Zaini Ghani

Peringatan haul K.H. Muhammad Zaini Ghani yang diadakan setiap tanggal 5 Rajab setiap tahunnya. Diadakan peringatan ini dilaksanakan di kompleks Sekumpul Martapura dengan jamaah yang kian tahun mengalami peningkatan. Banyak nya jamaah yang tertarik menghadiri peringatan Haul K.H. Muhammad Zaini Ghani yang mana jamaah ini tidak berasal dari dalam Kota saja tetapi berasal dari berbagai penjuru tanah air bahkan dari luar Negeri. Salah satunya jamaah yang berasal dari Kota Palangka Raya. Namun karena perjalanan yang cukup jauh mengharuskan para jamaah yang ingin menghadiri acara peringatan haul K.H Muhammad Zaini Ghani dengan menggunakan alat transportasi. Salah satu alat

⁵⁹Purwanto, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi Dan Pendidikan*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012, h. 177.

transportasi adalah travel, jamaah yang menghadiri peringatan haul menginginkan pelayanan jasa yang baik dari perusahaan travel. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik akan memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas kepada mereka yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa akan dipersepsikan baik dan memuaskan, apabila pelayanan yang baik akan dapat menarik minat konsumen yang mana akan meningkatkan kesejahteraan pelaku usaha di bidang jasa transportasi travel.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Penelitian

Waktu penelitian efektifitas pelayanan jasa travel terhadap penjiarah peringatan haul KH Muhammad Zaini Ghani Dilaksanakan selama dua bulan setelah peneliti mendapat rekomendasi dari lembaga Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya untuk meneliti. Penelitian dilakukan selama dua bulan.

B. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Kota Palangka Raya di 44 institusi Travel yang berada di Kota Palangka Raya.

C. Jenis dan pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden.⁶⁰ Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif yaitu memperoleh data dari penelitian lapangan yaitu penelitian tentang

⁶⁰Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistic*, Jakarta: PT Bumi Aksara, Cetakan Keempat, 2009, h.5

efektivitas pelayanan jasa travel terhadap penziarah peringatan haul KH Muhammad Zaini Ghani (ulama besar Kalimantan Selatan).

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif adalah suatu mekanisme kerja penelitian yang mengandalkan uraian dekriftif berupa kata-kata tertulis atau lisan yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari menghimpun data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian.⁶¹

Fenomena yang diutarakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian *Ex Post Facto* yaitu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi. Artinya data yang dikumpulkan didapat setelah semua kejadian yang dikumpulkan telah selesai berlangsung. Penulis dapat melihat akibat dari suatu fenomena dan menguji hubungan sebab akibat dari data-data yang tersedia.⁶²

D. Sumber Data

Meskipun ada banyak klarifikasi data, namun yang banyak dimanfaatkan dalam desain penelitian adalah klarifikasi menurut cara memperolehnya, yaitu:

⁶¹Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002, h. 3.

⁶²Moh. Nazir, *Metodologi Penelitian*, Graha Indonesia, 2005, h. 59.

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh penulis dari sumber asli. Menurut kuncoro, metode untuk pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara pasif dan aktif. Metode pengumpulan data dengan cara pasif dapat dilakukan dengan cara observasi. Sedangkan untuk metode pengumpulan data aktif dapat dilakukan dengan wawancara baik personal, telepon maupun computer.

Data primer dilakukan dengan observasi dan penyebaran angket atau kuesioner kepada responden yaitu perusahaan travel yang ada di kota Palangka Raya.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder dapat berupa data internal dan data eksternal. Data internal merupakan dokumen atau catatan dari organisasi itu sendiri. Sedangkan data eksternal adalah data sekunder yang oleh sumber-sumber diluar organisasi.⁶³

Pada penelitian ini data sekunder di peroleh dari Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Tengah.

⁶³Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, h. 103-108.

E. Populasi Dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan (*universum*) dari obyek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, dan gejala yang terjadi di dalam masyarakat atau di dalam alam.⁶⁴ Sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian. Dari penelitian ini populasinya adalah seluruh perusahaan travel yang ada di Palangka Raya.

Tabel 3 1

Daftar Nama Perusahaan Travel Di Palangka Raya

No	Nama Perusahaan	Alamat
1	Barito Raya Travel (Borneo Raya Travel)	Jl. Tjilik Riwut Km. 1,5
2	CV. Putra Jaya Travel	Jl. Tjilik Riwut Km 1,7
3	CV. Borneo Express	Jl. Tjilik Riwut Km 1,7
4	CV. Aneka Daya Travel	Jl. Tjilik Riwut Km 2
5	Mentaya Travel	-
6	CV. Borneo Jaya Travel	Jl. Tjilik Riwut Km 2,5
7	PT. Wisana Angsana Travel	Jl. Tjilik Riwut Km 3,5
8	CV. Wijaya Travel	Jl. RTA. Milono Km.6,5 Palangka Raya
9	CV. Krisna Travel	Jl. Tjilik Riwut Km 4
10	CV. Assadah Melati Mulia Travel	Jl. Tjilik Riwut Km 2,5
11	CV. Aneka Utama Travel	Jl. Tjilik Riwut Pasar Kahayan Blok B 02
12	CV. Brata Raya Travel	Jl. RTA. Milono Km 6
13	CV. Reska Travel	Jl. RTA. Milono Km 6,5
14	CV. Kendal Travel	Jl. G. Obos No. 31 Palangka Raya

⁶⁴Soekidjo Notoatmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2014, h.

15	CV.Mandiri Raya Travel	Jl. RTA. Milono Km 7
16	CV. Cahaya Putra	-
17	CV. Mitra Abadi Travel	Jl. RTA. Milono Km 5,5
18	CV. Wahyu Travel	Jl. RTA. Milono Km 5,5
19	CV. Putra Borneo	Jl. Yos Sudarso No 49
20	CV. Bintang Baru Travel	Jl. Yos Sudarso No 09
21	CV. Tulus Travel	Jl. G. Obos No. 37 Palangka Raya
22	CV. Ading Travel	Jl. RTA. Milono Km 2 Palangka Raya
23	CV. Aditama Travel	Jl. RTA. Milono Km 4 Palangka Raya
24	CV. Rama Ratana Tour & Travel	Jl. RTA. Milono Km 4 Palangka Raya
25	CV. Ahuk Uks Travel	Jl. RTA. Milono Km 4 Palangka Raya
26	CV. Wadah Bersama Travel	Jl. RTA. Milono Km 4,5 Palangka Raya
27	Travel Fajar Utama	Jl. RTA. Milono Km 5 Palangka Raya
28	CV. Aneka Raya	Jl Diponogoro Simpang Seth Adji
29	PT. Sumerta Sari Travel	Jl. Tjilik Riwut Km 1
30	CV. Candi Putra	-
31	CV. Anugrah Jaya Travel	Jl. Yos Sudarso Induk Sampinh Kantor Pos
32	CV. Sam Travel	-
33	CV. Patas Tour	Jl S. Parman
34	CV. Munir Travel	Jl. RTA. Milono
35	CV.Mutiara Travel	Jl. RTA. Milono samping RS Siloam
36	CV. Candi Agung Travel	Jl. RTA. Milono samping PT Logos
37	CV. Tawakal Travel	Jl Mahir-Mahar simpang empat kereng
38	CV. Andie Family	Jl G. Obos seberang masjid Raya
39	CV. Borneo Transfort Travel	-
40	CV. Surya Kalimantan Jaya	-
41	CV. Rian Jaya Travel	-
42	CV. Borneo Travel	-
43	CV. Brimosa	Komp Pasar Kahayan
44	CV. Innayah	-

Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Tengah

2. Sampel

Sampel adalah objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi.⁶⁵ Jika, populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka peneliti dapat mengambil sampel yang diambil dari populasi tersebut.⁶⁶

Menurut Fraenkel dan Wellen mengatakan bahwa tugas pertama peneliti dalam pemilihan sampel adalah menegaskan batasan populasi (*defining the population*) yang hendak diteliti. Peneliti dituntut secara jelas tentang siapayang akan dikenakan kesimpulan hasil dari penelitiannya.⁶⁷ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan pengambilan sampel total sampling, Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Alasan mengambil total sampling karena jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya.⁶⁸

Menurut Suharsimi Ariananto “apabila subjek penelitian kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan

115. ⁶⁵Soekidjo Notoatmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2014, h.

⁶⁶Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013, h. 81.

⁶⁷Edy Purwanto, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016, h.100.

⁶⁸Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013, h. 85.

penelitian populasi.⁶⁹ Dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan diambil adalah 44 karena responden dari penelitian ini kurang dari 100 responden.

Kendala yang didapat oleh peneliti ketika pergi kelapangan adalah sebagian dari sample yang diminta data untuk penelitian menolak dan ada sebagian perusahaan yang sudah tidak beroperasi lagi. Maka dari itu peneliti mengganti kekurangan jumlah sample dengan perusahaan/travel yang tidak termasuk didalam daftar nama-nama perusahaan yang ada di atas.

F. Validitas dan Realibilitas

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Validitas Konstrak (Construk Validity)

Terkait dengan keabsahan data dalam penelitian kuantitatif, akan merujuk pada validitas butir instrument dan validitas/skala. Valid bermakna kemampuan butir dalam mendukung konstruk dalam instrument. Suatu instrument dinyatakan valid (sah) apabila instrument tersebut benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur.⁷⁰

Dengan demikian instrument yang valid merupakan instrument yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang harus diukur.

⁶⁹Suharsimi Arianoto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi IV)*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006, H. 134

⁷⁰Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, Jakarta: Erlangga, 2009, h. 123.

Penggaris dinyatakan valid jika digunakan untuk mengukur panjang, namun tidak valid jika digunakan untuk mengukur berat. Artinya, penggaris memang tepat digunakan untuk mengukur panjang. Ini artinya bahwa alat ukur haruslah memiliki akurasi yang baik terutama apabila alat ukur tersebut digunakan sehingga validitas akan meningkatkan bobot kebenaran yang diinginkan.⁷¹ Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

$$R = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

- 1) Jika nilai rhitung > rtabel maka pernyataan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total yang artinya angket dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai rhitung < rtabel maka pertanyaan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total yang artinya angket dinyatakan tidak valid⁷²

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan program SPSS 25.0, diperoleh hasil uji validitas yang diuji cobakan kepada 30 responden dengan jumlah pertanyaan 15 item pertanyaan untuk komponen

⁷¹Burhan Bugin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik, Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2006, h. 97-98.

⁷²Joko Widiyanto, *SPSS For Windows*, Surakarta: Mutiara, 2012, h. 42.

efektivitas pelayanan jasa travel dan 15 pertanyaan untuk komponen efektivitas pelayanan jasa travel .

Tabel 3 2

Keputusan Validitas Komponen Efektivitas Pelayanan Jasa Travel

No item	r_{hitung}	r_{tabel} $\alpha = 0,05; n = 30$	Keputusan
1	0,655	0,361	Valid
2	0,653	0,361	Valid
3	0,879	0,361	Valid
4	0,480	0,361	Valid
5	0,509	0,361	Valid
6	0,716	0,361	Valid
7	0,755	0,361	Valid
8	0,676	0,361	Valid
9	0,755	0,361	Valid
10	0,834	0,361	Valid
11	0,740	0,361	Valid
12	0,759	0,361	Valid
13	0,758	0,361	Valid
14	0,860	0,361	Valid
15	0,878	0,361	Valid

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah responden 30 orang dan 15 item pertanyaan dari hasil diatas dapat dikatakan bahwa semua item dinyatakan valid.

Tabel 3 3

Keputusan Validitas Komponen Penziarah Pe Pelaksanaan Haul

No item	r_{hitung}	r_{tabel} $\alpha = 0,05 ; n = 30$	Keputusan
1	0,531	0,361	Valid

2	0,520	0,361	Valid
3	0,801	0,361	Valid
4	0,448	0,361	Valid
5	0,715	0,361	Valid
6	0,660	0,361	Valid
7	0,635	0,361	Valid
8	0,652	0,361	Valid
9	0,607	0,361	Valid

Berdasarkan tabel diatas, diketahui uji validitas yang dilakukan dengan jumlah responden 30 orang dan 9 item pertanyaan variabel Y.

Dari hasil diatas maka semua item dinyatakan valid. *Reliabilitas*

Reliabilitas merupakan penerjemah dari kata reanility yang mempunyai asal kata *rely* yang artinya percaya dan *reliabel* yang artinya dapat dipercaya. Kepercayaan berhubungan dengan ketepatan dan konsistensi. Reabilitas berhubungan dengan akurasi instrument dalam mengukur apa yang diukur, kecermatan hasil ukur dan seberapa akurat seandainya dilakukan pengukuran ulang, atau sebagai konsistensi pengamatan yang diperoleh dari pencatatan berulang baik pada satu subjek maupun sejumlah subjek.⁷³

Reabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *Croncbach Aplha*. Metode ini digunakan untuk menganalisis reabilitas alat ukur

⁷³Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015, h. 91

dari satu kali pengukuran. Metode *Cronbach Alpha* mempunyai nilai yang harus dicapai atau nilai yang dikatakan reabel yaitu ⁷⁴

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum Si}{St} \right)$$

keterangan:

r_{11} = Nilai Reabilitas

$\sum Si$ = Jumlah Varians Skor Tiap-Tiap item

St = Varians Total

K = Jumlah Item

Tabel 3 4
Tingkat Keandalan *Crobanch Alpha*

Nilai <i>Crobanch's Alpha</i>	Tingkat keandalan
0,0 – 0,20	Kurang Andal
>0,20 – 0,40	Agak Andal
>0,40 – 0,60	Cukup Andal
>0,60 – 0,80	Andal

⁷⁴Johannes, *Uji Reliabilitas*, <http://konsuktansps.blogspot.com/p/uji-reliabilitas.html>, diakses pada tanggal 26 Februari 2021.

>0,80 – 1.00	Sangat Andal
--------------	--------------

Sumber: Johannes

Tabel 3 5

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	23

Berdasarkan hasil diatas, diketahui bahwa nilai Alpha sebesar 0,907. Kesimpulannya, berdasarkan tabel tingkat keandalan *Cronbach Alpha* masuk kedalam interval nilai 0,80 – 1.00 tingkat keandalan dikategorikan ‘sangat andal’ sehingga instrumen ini sudah siap digunakan untuk penelitian.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Angket/Kuesioner

Angket adalah suatu cara pengumpulan data atau suatu penelitian mengenai suatu masalah yang umumnya banyak menyangkut kepentingan umum (orang banyak). Angket ini dilakukan dengan mengedarkan suatu daftar pertanyaan yang berupa formulir-formulir, diajukan secara tertulis kepada sejumlah subjek untuk mendapatkan tanggapan, informasi, jawaban, dan sebagainya.⁷⁵

Berikut ini adalah kisi-kisi pertanyaan yang digunakan dalam angket

⁷⁵Patsirius Istiarjo Djiwandono, *Meneliti Itu Tidak Sulit: Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Bahasa*, Yogyakarta: deepublish, 20015, h.89.

Tabel 3 6
Kisi-Kisi Angket

No	Komponen	Indikator	Definisi	Jumlah pertanyaan
1	Efektivitas Pelayanan Jasa Travel	<i>Reliability</i>	Pemberian pelayanan dengan tepat dan benar	3
		<i>Tangibles</i>	Penyedia yang memadai, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.	3
		<i>Responsiviness,</i>	Keinginan melayani konsumen dengan cepat.	3
		<i>Assurance</i>	Tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.	3
		<i>Emphy</i>	Tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.	3
2	Budaya Pelaksanaan Haul Kh Muhammad Zaini Ghani	konatif	.kecenderungan bertindak berperilaku dalam diri seseorang berkaitan dengan objek.	3
		Efektif	Melibatkan perasaan atau emosi, reaksi emosional kita terhadap suatu objek.	3
		Kognitif	Berisi persepsi, kepercayaan dan stereotype yang dimiliki individu mengenai sesuatu.(penilaian)	3

dibuat oleh: Peneliti

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari bukti-bukti dari sumber nonmanusia terkait dengan objek yang diteliti, yang berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

H. Teknik Pengolahan Data

Data-data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini diolah dalam beberapa tahapan, seperti yang dikemukakan oleh Marzuki:

1. *Editing*, yaitu memeriksa ulang terhadap kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan tentang data yang telah diperoleh sehingga data yang diperoleh menjadi data yang valid dan akurat serta dapat dipertanggung jawabkan.
2. *Coding*, yaitu memberikan kode-kode tertentu untuk mempermudah pengolahan data, dalam hal ini kode yang diberikan berupa angka yang berlaku sebagai skala pengukuran yang selanjutnya disebut skor.
3. *Tabulating*, yaitu pengelompokan jawaban atau data dalam bentuk table, table yang digunakan dalam data ini adalah table distribusi frekuensi atau table silang.
4. *Analizing*, yaitu kegiatan membuat analisa sebagaimana dasar dari penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini menganalisa data dengan menggunakan teknik analisa *korelasional*, artinya teknik analisa statistic mengenai hubungan antar dua variabel. Dan teknik analisa regresi linier⁷⁶

I. Analisis Data

1. Konsep Pengukuran

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan Skala Likert 1 sampai dengan 5. Dimana setiap responden diminta untuk

⁷⁶Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: BPFE UII, 2002, h. 79-82.

memberikan pendapat dan pandangan terhadap pertanyaan yang diajukan. Jawaban untuk setiap pertanyaan terdiri dari 5 kategori dengan skor sebagai berikut:

Tabel 3 7

5	Sangat Baik/Nyaman/ Puas/ Setuju	Skala a Like rt
4	Baik/Nyaman/ Puas/ Setuju	
3	Cukup Baik/Nyaman/ Puas/ Setuju	
2	Tidak baik/Nyaman/ Puas/ Setuju	
1	Sangat Tidak baik/Nyaman/ Puas/ Setuju	

Tingkat efektivitas pelayanan Untuk nilai ketercapaian digunakan klarifikasi menurut Arikunto dengan rumus sebagai berikut:

$$TCR = \frac{\text{skor rata-rata}}{5} \times 100\%$$

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{\text{total skor}}{\text{Banyaknya sampel}}$$

Keterangan :

TCR = Tingkat capaian responden

5 = nilai skor jawaban

Menurut Riduwan mengemukakan kriteria jawaban responden sebagai berikut:⁷⁷

Tabel 3 8
Rentang Skala TCR

No	Rasio Efektivitas	Tingkat Capaian
1	90 %- 100%	Sangat Efektif
2	80% - 89%	Efektif
3	65% - 79%	Cukup Efektif
4	55% - 64%	Kurang Efektif
5	0% - 54%	Tidak Efektif

J. Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan skripsi yang digunakan penulis dalam menyusun skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan pada Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian,

BAB II Tinjauan pustaka. Pada Bab ini dibahas tentang landasan teori yang digunakan untuk membantu memecahkan masalah penelitian.

⁷⁷Riduwan, *metodoogi penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2010, h. 88

BAB III Metode penelitian. Pada Bab ini menjelaskan mengenai pendekatan dan metode penelitian yang digunakan. Uraian yang disajikan meliputi jenis penelitian, variabel dan indikator penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan teknis analisis data yang digunakan dan sistematika penulisan.

BAB VI penyajian dan analisis yang berisi tentang deskripsi objek penelitian serta uji instrument, uji prasyarat analisis dan analisis data tentang variabel dependen dan variabel independen.

BAB V penutup berisi hasil tentang kesimpulan dan saran

IAIN
PALANGKARAYA

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Palangka Raya

a. Kota Palangka Raya

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1958 perlemen Republik Indonesia tanggal 11 Mei 1959, mengesahkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1595 yang menetapkan pembagian Provinsi Kalimantan Tengah menjadi 5 (lima) kabupaten dan Palangka Raya sebagai Ibu Kotanya.

Kota Palangka Raya adalah Ibu Kota Provinsi Kalimantan Tengah. Secara geografis, Kota Palangka Raya terletak pada : $113^{\circ}30'$ - $114^{\circ}07'$ Bujur Timur $1^{\circ}30'$ - $2^{\circ}24'$ Lintang Selatan. Wilayah administrasi Kota Palangka Raya terdiri dari 5 (lima) wilayah Kecamatan yaitu kecamatan Pahandut, Sebangau, Jekan Raya, Bukit Batu dan Rakumpit yang terdiri dari 30 kelurahan. Kota Palangka Raya berbatasan dengan wilayah berikut:

Sebelah Utara : Kabupaten Gunung Mas

Sebelah Timur : Kabupaten Kapuas

Sebelah Selatan : Kabupaten Pulang Pisau

Sebelah Barat : Kabupaten Katingan⁷⁸

Luas Palangka Raya 2.853,52 km² terbagi dalam Kecamatan dengan Kecamatan Rakumpit sebagai Kecamatan Treluas dengan 1.101,95 km².⁷⁹

Tabel 4 1

Luas Kota Palangka Raya

No	J	Kecamatan	Luas	%
1	u	Pahandut	119,41 Km ²	4,18
2		Sebangau	641,47 Km ²	22,48
3	iii	Jekan Raya	387,53 Km ²	13,58
4	l	Bukit Batu	603,16 Km ²	21,14
5	a	Rakumpit	1.19195 Km ²	38,64
		Palangka Raya	2.853,52 Km ²	100.0

h penduduk Kota Palangka Raya pada tahun 2017 sebanyak 275.667 orang yang terdiri dari 141.179 orang laki-laki dan 134.488 orang perempuan. Penduduk terbanyak erdapat di Kecamatan Jekan Raya dengan 52,09% penduduk Kota Palangka Raya tinggal di Kecamatan ini. Hal ini membuat Kecamatan Jekan Raya menjadi Kecamatan terpadat dimana terdapat 370 orang setiap km².⁸⁰

⁷⁸Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya, *Kota Palangka Raya* : Badan Statistik Kota Palangka Raya, 2016 h.3

⁷⁹*Ibid*,h.5

⁸⁰Palangka Raya, *Portal Resmi Kota Palangka Raya*, <https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/jumlah-penduduk/>, (Diakses pada jum'at 30 April Pukul 12.12 WIB).

b. Visi dan Misi Kota Palangka Raya

Kota Palangka Raya mempunyai visi, adapun visinya sebagai berikut:

“Terwujudnya Kota Palangka Raya sebagai Kota Pendidikan, Jasa dan Pariwisata yang berwawasan Lingkungan berdasarkan Falsafah Budaya Betang”

Sedangkan misi Kota Palangka Raya dimuat dalam sebuah rumusan demi mencapai visi yang telah ditentukan, dengan demikian Kota Palangka Raya memiliki beberapa misi sebagai berikut:

1. Mewujudkan Kota Palangka Raya sebagai kota pendidikan dan pusat pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas.
2. Mewujudkan Kota Palangka Raya sebagai kota jasa dan destinasi wisata menuju kemandirian ekonomi masyarakat.
3. Mewujudkan pemerataan saran dan prasarana public yang berkualitas berdasarkan tata kelola sumber daya alam yang berkelanjutan.
4. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean governance*).
5. Mewujudkan masyarakat yang berbudaya, harmonis dinamis dan damai berdasarkan filosofi huma betang.⁸¹

⁸¹Admin, *Visi dan Misi Kota Palangka Raya*, <https://palangkaraya.go.id/pemerintahan/visi-misi/>, (diakses pada hari jum'at, 30 April 2021, pukul 14.00 WIB).

2. Gambaran Umum Jasa Transfortasi Travel

Transfortasi/travel merupakan unsur terpenting dalam perkembangan suatu Negara, dimana transfortasi menjadi salah satu dasar pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi. Dimana perkembangan transfortasi dapat mendorong kegiatan perekonomian dan pembangunan di suatu daerah maupun Negara. Transfortasi merupakan sarana yang berperan dalam kehidupan manusia, baik untuk keberlangsungan interaksi antar manusia, maupun sebagai alat untuk memudahkan barang dari suatu tempat ke tempat yang lain.⁸²

Menurut salim transfortasi adalah kegiatan perpindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat keempat lain. Dalam transfortasi ada dua unsure yang terpenting yaitu perpindahan/pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ketempat lain.⁸³ Menurut miro transfortasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana ditempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu.⁸⁴

Unsur-unsur transfortasi:

⁸²Siti Fatimah, *Pengantar Transfortasi*, T.Tp., Myrianpublisher, 2019, h. 1

⁸³*Ibid*, h. 3.

⁸⁴*Ibid*.

- a) Ada muatan yang diangkut.
- b) Tersedia kendaraan sebagai alat angkutan.
- c) Ada jalanan yang dapat dilalui.
- d) Ada terminal asal dan terminal tujuan.
- e) Ada sumber daya manusia dan organisasi atau manajemen yang menggerakkan kegiatan transportasi tersebut.⁸⁵

3. Biografi KH Muhammad Zaini Ghani

1. Silsilah Keturunan

K.H. Muhammad Zaini Abdul Ghani secara heriditas berasal dari garis keturunan (zuriat) ke-8 Muhammad Arsyad al-Banjari, seorang ulama besar dan penyiur Islam di Kalimantan Selatan.

K.H. Muhammad Zaini Abdul Ghani bin Abdul Ghani bin H. Abd. Manaf bin Muhammad Seman bin H. M. Sa'ad bin H. Abdullah bin Mufti H.M. Khalid bin Khalifah H. Hasanuddin bin Syekh Muhammad Arsyad Al-Banjari dilahirkan pada pukul 01.30 Wita pada malam Rabu 27 Muharram 1361 H. (11 Pebruari 1942 M) di kampung Tunggul Irang Martapura.⁸⁶

Sejak kecil K.H. Muhammad Zaini Abdul Ghani kecil diajarkan sikap disiplin, *qana'ah* (menerima apa adanya), tidak suka mengadu,

⁸⁵M. Nur Nasution, *Manajemen Transfortasi*, (edisi kedua), Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004, h. 15

⁸⁶Tim Penulis Al-Zahra, *Risalah Bugyatul Muhibbin*, Kal-Sel: Al-Zahra, 2006, h. 6

teliti, suka menolong, kaya akan cipta (kreatif). Akhlak mulia yang dimiliki Qusyairi juga tidak terlepas dari hasil didikan neneknya (Salabiah) yang selalu bercerita mengenai kehidupan Nabi dan Rasul serta orang-orang saleh di masa lalu.

2. Pendidikan Guru dan Murid

Cita-cita tinggi dibarengi semangat yang tinggi pula serta usaha keras merupakan karakter K.H. Muhammad Zaini Abdul Ghani. Pada tahun 1949, dia masuk Pesantren Darussalam Martapura berjarak satu kilometer dari rumah. Ia pergi bersama-sama kawan santri lainnya. Setiap pagi membawa kitab yang didekap di dada, ini kebiasaan atau cara santri di Darussalam Martapura.⁸⁷

Pada tahun 1949 saat berusia 7 tahun, dia mulai mengikuti pendidikan formal masuk ke Madrasah Ibtidaiyah Darussalam, Martapura. Nama yang dicantumkan sebagai santri adalah Muhammad Zaini. Pada masa ini dia sudah belajar dengan guru-guru terkenal yang spesialis dalam bidang keilmuan sampai ke tingkat Aliyah. Guru-gurunya ini adalah tokoh-tokoh besar yang sudah tidak diragukan lagi tingkat keilmuannya misalnya K.H. Husin Qadri pengarang buku “*Senjata Mukmin*” yang banyak dicetak di Kalimantan Selatan dan tersebar ke beberapa daerah lainnya di luar Kalimantan Selatan. Kemudian *al-Alim al-Allamah* Seman Mulya, dan Syekh Salman Jalil, Seman Mulya adalah paman K.H. Muhammad Zaini

⁸⁷*Ibid*, h. 8

Abdul Ghani yang secara intensif mendidiknya baik ketika berada di sekolah maupun di luar sekolah.⁸⁸

Selain itu, di antara guru-guru K.H. Muhammad Zaini Abdul Ghani adalah Syekh Syarwani Abdan (Bangil) dan *al-Alim al-Allamah* al-Syekh Al-Sayyid Muhammad Amin Kutbi. Kedua tokoh ini biasa dianggap guru khususnya, atau meminjam istilah yang dia buat yaitu Guru Suluk (*Tarbiyyat al-Sufiyah*). Beberapa gurunya yang lain adalah Kyai Falak (Bogor), Syekh Yasin bin Isa Padang Syekh Hasan Masyath, Syekh Ismail Al-Yamani, dan Syekh Abdul Kadir Al-Bar. Sedangkan guru pertama secara ruhani adalah *al-Alim al-Allamah* Ali Junaidi (Berau) bin *al-Alim al-Allamah Qad'i* Muhammad Amin bin *al-Alim al-Allamah* Mufti Jamaluddin bin Syekh Muhammad Arsyad Al-Banjari. Selain itu, masih banyak tokoh lagi, gurunya ada sekitar 179 orang sepesialis bidang keilmuan Islam terdiri dari wilayah Kalimantan, Jawa, Madura, dan dari Mekkah⁸⁹

Di antara guru-guru Muhammad Zaini Abdul Ghani yang sangat mempengaruhi kepribadian dan kecintaan terhadap ilmu di antaranya adalah

- 1) *Al-'A im al-Fadil* Guru Sulaiman

⁸⁸ *Ibid*, h. 10

⁸⁹ *Ibid*, h. 14

- 2) *Al-'A lim al-Fadil* Guru Haji Abdul Hamid Husein
- 3) *Al-'A lim al-Fadil* Guru Haji Mahalli Abdul Qadir
- 4) *Al-'A lim al-Fadil* Guru Haji Muhammad Zein
- 5) *Al-'A lim al-Fadil* Guru Haji Muhammad Rafi'i
- 6) *Al-'A lim al-Fadil* Guru H.M. Husein Dahlan
- 7) *Al-'A lim al-Fadil* Guru Syahran
- 8) Tuan Guru H. Muhammad Syarwani Abdan.⁹⁰

3. Wafatnya

Setelah sempat dirawat selama lebih kurang 10 hari di rumah sakit Mount Elizabeth Singapura, karena penyakit ginjal yang diderita, pada hari Rabu, 5 Rajab 1426 H. bertepatan dengan 10 Agustus 2005, jam 05.10 pagi dia berpulang ke rahmatullah menghadap Allah swt. Dalam usia 63 tahun. Dia meninggalkan tiga orang istri yaitu Hj. Juwairiyah, Hj. Laila dan Hj. Siti Noor Jannah serta dua orang anak yakni; Muhammad Amin Badali al-Banjari dan Muhammad Hafi Badali al-Banjari.⁹¹

Seluruh masyarakat Kalimantan merasa kehilangan seorang Tuan Guru yang menjadi panutan, penerang, dan penyuluh kehidupan umat. Kini umat

⁹⁰*Ibid*, h. 23

⁹¹*Ibid*, h. 25

Islam di Martapura dan Kalimantan Selatan umumnya, menantikan kembali hadirnya generasi baru, ulama panutan yang akan menggantikan atau paling tidak memiliki karisma dan ilmu sebagaimana yang dimiliki oleh Guru Sekumpul, untuk memimpin dan membimbing umat menuju kedamaian di bawah rida Allah swt.

Jenazah K.H. Muhammad Zaini Abdul Ghani dishalatkan sebanyak 35 kali sebelum zuhur sebanyak 11 kali dan setelah Zuhur sampai azan waktu Ashar sebanyak 24 kali. Pelayat yang datang berjumlah ratusan ribu orang.

Meski demikian, murid K.H. Muhammad Zaini Abdul Ghani yang jumlahnya puluhan ribu orang memberi warna tersendiri dalam kehidupan keberagamaan di Kalimantan Selatan

4. Karya Tulis

Selama hidup, Tuan Guru K.H. Muhammad Zaini Abdul Ghani telah menulis beberapa buah kitab, antara lain:

- 1) *Al-Risalat al-Mubarakah.*
- 2) *Manaqib al-Sayyid Muhammad ibn 'Abd al-Karim al-Qadiri al-Hasani al-Samman al-Madani.*
- 3) *Al-Risalat al-Nuraniyyah fi Syarh al-Tawassulat al-Sammaniyyah.*

- 4) *Nubzat fi Manaqib al-Imam al-Masyhur bi al-Ustaz al- A'zam Muhammad Ibn 'Ali Ba'lawiy.*

Dia juga sempat memberikan beberapa pesan:

- 1) Menghormati ulama dan orang tua;
- 2) Baik sangka terhadap muslimin;
- 3) Murah hati;
- 4) Murah harta;
- 5) Manis muka;
- 6) Jangan menyakiti orang lain;
- 7) Mengampuni kesalahan orang lain;
- 8) Jangan bermusuhan-musuhan;
- 9) Jangan tamak atau serakah;
- 10) Berpegang kepada Allah, pada kabul segala hajat;
- 11) Yakin keselamatan itu pada kebenaran.⁹²

⁹² Mirhan AM, *Karisma K.H. Muhammad Zaini Abdul Ghani Dan Peran Sosialnya (19422005)*, Jurnal Ilmu Ushuluddin, Vol. 12, No. 1 ISSN 1412-5188, 2012, h. 59-86.

B. Penyajian Data

1. Karakteristik Responden

Penelitian ini meneliti tentang efektifitas pelayanan jasa travel terhadap penjiarah pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani. Adapun responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 43 perusahaan travel di Palangka Raya. Berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden, maka peneliti akan mengidentifikasi berdasarkan jenis kelamin usia dan lamanya telah menjalankan perusahaan travel di Palangka Raya. Berikut ini adalah gambaran umum responden.

1) Identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4 2

jenis_kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	35	79.5	79.5	79.5
	perempuan	9	20.5	20.5	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

Identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, menunjukan persentase bahwa responden laki-laki sebesar 79,5% lebih dominan dari pada responden perempuan sebesar 20,5 %. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti lebih banyak responden laki-laki dari pada

responden perempuan. Menurut peneliti berdasarkan observasi bahwa banyak pegawai/yang menjaga tiket adalah laki-laki karena kebanyakan supir armada adalah laki-laki mereka nongkrong serta berbincang-bincang dengan para pegawai/penjaga tiket sambil menunggu antrian berangkat.

2) Identifikasi responden berdasarkan usia

Tabel 4 3

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25	5	11.4	11.4	11.4
	26-35	9	20.5	20.5	31.8
	36-45	15	34.1	34.1	65.9
	46-55	11	25.0	25.0	90.9
	di atas 55	4	9.1	9.1	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

Berdasarkan data diatas, diketahui bahwa persentase menurut usia responden yang paling banyak adalah umur 36-45 dan 46-55 tahun dengan jumlah persentase sebesar 34,1% dan 25,0 % sedangkan responden dengan menurut usia di atas 55 tahun paling sedikit yaitu berjumlah 4 orang dengan persentase 9,1%. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa pada usia yang menjadi responden terbanyak yaitu merekayang berusia 36-45 dengan persentase 34,1% dan

sementara itu untuk umur responden terendah yaitu diatas 55 tahun yang mana persentasenya adalah 9,1%. perlu diketahui bahwa umur dapat mempengaruhi tingkat kedewasaan seseorang dalam menilai sesuatu sehingga sangat mempengaruhi perilaku dan cara berpikirnya.

2. Data Efektivitas Pelayanan dan Penziarah Pelaksanaan Haul

Penelitian ini memiliki dua komponen yaitu komponen efektivitas pelayanan jasa, dan komponen penziarah pelaksanaan haul . bertujuan untuk mengetahui seberapa Efektif Pelayanan Jasa Travel terhadap Penziarah haul, menggunakan analisis skala likert Dengan menggunakan SPSS 25 dari hasil penelitian yang dilakukan maka di peroleh data sebagai berikut:

a. Data Efektivitas Pelayanan Jasa Travel

Tabel 4 4

Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Terhadap Efektivitas Pelayanan Jasa Travel

No Item	SS 5		S 4		RR 3		TS 2		STS 1		N	Skor	Mean	TCE	Katagori
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%					
1	24	54,5	19	43,2	1	2,3	-	-	-	-	44	199	4,52	90,5	Sangat Efektif
2	24	54,5	20	45,5	-	-	-	-	-	-	44	200	4,55	90,9	Sangat Efektif
3	19	43,2	24	54,5	1	2,3	-	-	-	-	44	194	4,41	88,2	Efektif
4	28	63,6	16	36,4	-	-	-	-	-	-	44	204	4,64	92,7	Sangat Efektif

5	12	27,3	25	56,8	7	15,9	-	-	-	-	44	181	4,11	82,3	Efektif
6	14	31,8	29	65,9	-	-	1	2,3	-	-	44	188	4,27	85,5	Efektif
7	15	34,1	20	45,5	5	11,4	4	-	-	-	44	178	4,05	80,9	Efektif
8	19	43,2	25	56,8	-	-	-	-	-	-	44	195	4,43	88,6	Efektif
9	24	54,5	20	45,5	-	-	-	-	-	-	44	200	4,55	90,9	Sangat Efektif
10	25	56,8	19	43,2	-	-	-	-	-	-	44	201	4,57	91,4	Sangat Efektif
11	20	45,5	20	45,5	3	6,8	-	-	1	2,3	44	190	4,32	86,4	Efektif
12	22	50	21	47,7	-	-	1	2,3	-	-	44	196	4,45	89,1	Efektif
13	31	70,5	13	29,5	-	-	-	-	-	-	44	207	4,70	94,1	Sangat Efektif
14	24	54,5	18	40,9	2	4,5	-	-	-	-	44	198	4,5	90	Sangat Efektif
15	30	68,2	14	31,8	-	-	-	-	-	-	44	206	4,68	93,6	Sangat Efektif

Tabel diatas menunjukan hasil jawaban kuesioner yang di peroleh dari 44 responden perusahaan yang bergerak dibidang jasa transfortasi (Travel) di Palangka Raya. Dengan Tingkat Pencapaian Responden (TCR) dilihat dari nilai TCR nya ada 7 item pertanyaan yang responden berikan respon dengan kategori Efektif (80% - 89%) dan ada 8 item pertanyaan yang responden berikan respon dengan katagori sangat Efektif (90% - 100%).

1. Item 1 (karyawan travel selalu bersikap baik kepada penumpang)
berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 44 responden, dianalisa ternyata diketahui bahwa 24 orang menjawab sangat baik (54,5%) dan 19 orang menjawab baik (43,2%) dan 1 orang menjawab cukup baik (2,3%),

tidak ada yang menjawab tidak baik dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju.

2. Item 2 (karyawan travel selalu menyambut konsumen dengan sopan dan senyum) berdasarkan kuesioner yang disebarakan ke 44 responden, dianalisa ternyata diketahui bahwa 24 orang menjawab sangat baik (54,5%) dan 20 orang menjawab baik (45,5%), sedangkan diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab cukup baik, tidak baik, dan sangat tidak baik.
3. Item 3 (karyawan travel berkomunikasi dengan jelas dan mudah dimengerti) berdasarkan kuesioner yang disebarakan ke 44 responden, dianalisa ternyata diketahui bahwa 19 orang yang menjawab sangat baik (43,2%), 24 orang yang menjawab baik (54,5%) dan ada 1 orang yang menjawab dengan jawaban cukup baik (2,3%). Dan diketahui bahwa tidak ada yang menjawab tidak baik, dan sangar tidak baik.
4. Item 4 (karyawan travel selalu memberikan fasilitas yang baik), berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden, dianalisa ternyata diketahui bahwa 28 orannng yang menjawab sangat setuju (63,6%), dan ada 16 oarng yang menjawab setuju (36,4%), dan diketahui bahwa tidak ada yang menjawab cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.
5. Item 5 (fasilitas yang diberikan selalu beroperasi dengan baik AC, muisik, dan kaca) berdasarkan kuesionet yang disebarakan kepada 44 responden,

dianalisa ternyata diketahui bahwa ada 12 orang menjawab sangat setuju (27,3%), 25 orang yang menjawab setuju (56,8%) dan 7 orang yang menjawab cukup setuju (15,9%) dan diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

6. Item 6 (System door to door yang dimiliki travel memberikan kemudahan kepada konsumen) berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden dianalisa bahwa ternyata ada 14 orang yang menjawab sangat nyaman (31,8%) ada 29 orang yang menjawab nyaman (65,9%) dan ada 1 orang yang menjawab tidak nyaman (2,3%). Dan diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab cukup nyaman dan sangat tidak nyaman.
7. Item 7 (karyawan travel selalu berhati-hati dalam perjalanan) berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden dianalisa bahwa ternyata ada 15 orang yang menjawab setuju (34,1%), ada 20 orang yang menjawab setuju (45,5) ada 5 orang yang menjawab cukup setuju (11,4%) dan ada 4 orang yang menjawab tidak setuju (9%) dan diketahui bahwa tidak ada dari responden yang menjawab sangat tidak setuju.
8. Item 8 (karyawan travel selalu mengantar penumpang sesuai daerah yang ingin dituju) berdasarkan kuesioner yang disebarakan ke 44 responden, dianalisa bahwa ada 19 orang yang menyatakan sanngat setuju (43,2%) dan ada 25 orang yang menyatakan setuju (56,8%), dan diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

9. Item 9 (karyawan travel selalu mengkonfirmasi kepada penumpang ketika ingin berangkat) berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden dianalisa bahwa ada 24 orang yang menjawab sangat setuju (54,5%) dan ada 20 orang yang menjawab setuju (45,5%) dan diketahui bahwa tidak ada dari responden yang menjawab cukup setuju, tidak setuju maupun sangat tidak setuju.
10. Item 10 (karyawan travel cepat tanggap dalam melayani permasalahan penumpang) berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden bahwa terdapat 25 orang yang menjawab sangat puas (56,8%) dan ada 19 orang yang menjawab puas (43,2%) dan dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.
11. Item 11 (dalam merespon keluhan pelanggan karyawan travel mampu menghadapi dengan sangat baik) berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden dianalisa bahwa diketahui ada 20 orang yang menjawab sangat puas (45,5%) ada 20 orang yang menjawab puas (45,5%) dan ada 3 orang yang menjawab cukup puas (6,8%) dan ada 1 orang yang menjawab sangat tidak puas (2,3%), dan diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab tidak puas.
12. Item 12 (karyawan travel selalu ada ditempat ketika jam kerja) berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden, dianalisa bahwa ada 22 orang yang menjawab sangat setuju (50%) dan 21 orang yang

menjawab setuju (47,7%) dan ada 1 orang yang menjawab tidak setuju (2,3%) dan diketahui tidak ada dari responden yang menjawab cukup setuju dan sangat tidak setuju.

13. Item 13 (karyawan travel memiliki pengetahuan dan keahlian yang baik sesuai dengan keinginan konsumen) berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 44 responden diketahui ada 31 orang yang menjawab sangat baik (70,5%) dan ada 13 orang yang menjawab baik (29,5%) dan diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab cukup baik, tidak baik, dan sangat tidak baik.

14. Item 14 (tempat duduk yang renggang sudah sesuai dengan keinginan konsumen) berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 44 responden bahwa diketahui ada 24 orang yang menjawab sangat baik (54,5%) dan ada 18 orang yang menjawab baik (40,9%) dan diketahui bahwa tidak ada dari responden yang menjawab cukup baik, tidak baik dan sangat tidak baik.

15. Item 15 (fasilitas yang disediakan sudah sesuai dengan kebutuhan konsumen) berdasarkan dari kuesioner yang disebarkan dianalisa bahwa ada 30 orang yang menjawab sangat puas (68,2%) dan ada 14 orang yang menjawab puas (31,8%) dan diketahui bahwa tidak ada dari responden yang menjawab cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

Tabulasi Data Efektivitas Pelayanan Jasa Travel

(Di Lampiran)

Tabel diatas diketahui bahwa rata-rata tertinggi sebesar 5,00 dan rata-rata terendah adalah 3,73 kemudian jumlah rata-rata efektivitas pelayanan jasa adalah 195,80 dengan demikian jumlah rata-rata efektivitas pelayanan jasa travel adalah 195,80 dibagi dengan jumlah sampel 44 adalah 4,45. Selanjutnya untuk mengetahui pada kualifikasi mana efektivitas pelayanan jasa tersebut adalah dengan menggunakan interval yang mempunyai kategori sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah. Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut:

Diketahui: Rata-rata tertinggi = 5,00

Rata-rata terendah = 3,73

$$R = \frac{H-L}{5}$$

$$= \frac{5,00 - 3,73}{5} = 0,254$$

Tabel 4 5

Data Interval Efektivitas Pelayanan Jasa Travel

No	Interval	Kategori	F	%
1.	4,74 – 5,00	Sangat tinggi/efektif	8	18
2	4,49 – 4,74	Tinggi/ efektif	16	36
3	4,23 – 4,49	Cukup/ efektif	3	6,8
4	3,98 – 4,23	Rendah/ tidak efektif	15	35
5	3,73 – 3,98	Sangat rendah/ tidak efektif	2	4,5
Jumlah			44	100

Tabel diatas adalah data interval efektivitas pelayanan jasa yang didapatkan dari rata-rata jumlah yang ada di tabulasi data efektivitas pelayanan jasa. Langkah selanjutnya adalah menentukan distribusi kategori dari efektivitas pelayanan jasa dengan cara jumlah total rata-rata dibagi dengan jumlah responden yaitu sebesar $195,80 : 44 = 4,45$. Dari hasil yang didapatkan sebesar 4,45, maka efektivitas pelayanan jasa travel termasuk kategori cukup / cukup efektif

b. Data Budaya Dalam Pelaksanaan Haul

Tabel 4 6

Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Terhadap Budaya dalam Pelaksanaan Haul KH Muhammad Zaini Ghani

No item	SS 5		S 4		RR 3		TS 2		STS 1		N	Skor	Mean	TCR	Kat
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%					
1	17	38,6	27	61,4	-	-	-	-	-	-	44	193	4,39	87,7	Tertarik
2	21	47,5	22	50,0	1	2,3	-	-	-	-	44	196	4,45	89,1	Tertarik
3	9	20,5	35	79,5	-	-	-	-	-	-	44	185	4,20	84,1	Tertarik
4	13	29,5	28	63,6	3	6,8	-	-	-	-	44	186	4,23	84,5	Tertarik
5	26	59,1	17	38,6	-	-	1	2,3	-	-	44	200	4,55	90,9	Sangat Tertarik
6	26	59,1	18	40,9	-	-	-	-	-	-	44	202	4,59	91,8	Sangat Tertarik
7	17	38,6	22	50,0	5	11,4	-	-	-	-	44	188	4,27	85,5	Tertarik

8	32	72,7	12	27,3							44	208	4,73	94,5	Sangat Tertarik
9	30	68,2	14	31,8							44	206	4,68	93,6	Sangat Tertarik

Tabel diatas menunjukan hasil jawaban kuesioner yang di peroleh dari

44 responden perusahaan yang bergerak dibidang jasa transfortasi (Travel) di Palangka Raya. Dengan Tingkat Pencapaian Responden (TCR) dilihat dari nilai TCR ada 5 item pertanyaan yang responden berikan respon dengan kategori tertarik (80% - 89%), dan ada 4 item pertanyaan yang responden berikan respon dengan katagori sangat tertarik (90% - 100%).

1. Item 1 (kegiatan haul KH Muhammad Zaini Ghani membuat penziarah tertarik untuk menghadiri) berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 44 responden diketahui bahwa ada 17 orang yang menjawab sangat tertarik (38,6%) dan ada 27 orang yang menjawab tertarik (61,4%) dan diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab cukup tertarik, tidak tertarik, dan sangat tidak tertarik.
2. Item 2 (penziarah tertarik untuk menghadiri karena rasa cinta kepada tokoh yang dihauli) berdasarkan dari kuesioner yang disebarkan kepada 44 responden dianalisa bahwa ada 17 orang yang menyatakan sangat tertarik (47,5%) dan ada 22 orang yang menjawab tertarik (50%) dan ada 1 orang yang menjawab cukup tertarik (2,3%), maka dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab tidak tertarik dan sangat tidak tertarik.

3. Item 3 (penziarah tertarik untuk menghadiri karena ingin mengingat biografi dan meneladani sifat-sifat tokoh yang dihauli) berdasarkan dari kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden dianalisa bahwa ada 9 orang yang menjawab sangat tertarik (20,5%) dan ada 35 orang yang menyatakan tertarik (79,5%). Maka dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab cukup setuju, tidak setuju dan sanngat tidak setuju.
4. Item 4 (kegiatan haul KH Muhammad Zaini Ghani diadakan setiap tanggal 5 rajab) berdasarkan dari kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden, dianalisa bahwa ada 13 orang yang menjawab sangat setuju (29,5[^]) dan ada 28 orang yang menjawab setuju (63,6%), dan ada 3 orang yang menjawab cukup setuju (6,8%) maka dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.
5. Item 5 (kegiatan haul KH Muhammad Zaini Ghani diadakan rutin setiap tahun) berdasarkan data kuesioner yang disebarakan bahwa ada 26 responden yang menjawab sangat setuju (59,1%) dan ada 17 responden yang menjawab setuju (38,6%) dan ada 1 responden yang menjawab tidak setuju (2,3%), dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab cukup setuju dan sangat tidak setuju.
6. Item 6 (kegiatan haul KH Muhammad Zaini Ghani diadakan setelah maghrib – isya) berdasarkan data kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden dianalisa bahwa ada 26 responden yang menjawab sangat

setuju (59,1%) dan ada 18 responden yang menjawab setuju (40,9%) maka diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

7. Item 7 (pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani memberikan nilai-nilai positif kepada masyarakat maupun penziarah) berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden dianalisa bahwa ada 17 responden yang menjawab sangat setuju (38,6%) dan 22 responden yang menjawab setuju (50%) dan 5 responden yang menjawab cukup setuju (11,4%), diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.
8. Item 8 (adanya acara haul KH Muhammad Zaini Ghani membuat rasa solidaritas masyarakat semakin tinggi) berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden dianalisa bahwa ada 32 responden yang menjawab sangat setuju (72,7%) dan ada 12 responden yang menjawab setuju (27,3%), diketahui bahwa tidak ada responden yang menjawab cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.
9. Item 9 (adanya acara haul menyebabkan terjalinnya silaturahmi kepada sesama penziarah maupun masyarakat pada pelaksanaan haul) berdasarkan dari data kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden dianalisa dan diketahui bahwa 30 responden menjawab sangat setuju (68,2%) dan 14 responden yang menjawab setuju (31,8%), diketahui bahwa tidak ada

responden yang menjawab cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabulasi Data Budaya dalam Pelaksanaan Haul
(Di Lampiran)

Tabel diatas diketahui bahwa rata-rata tertinggi sebesar 5,00 dan rata-rata terendah adalah 3,78 kemudian jumlah rata-rata penziarah pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani adalah 196,00 dengan demikian jumlah rata-rata penziarah pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani adalah 196,00 dibagi dengan jumlah sampel 44 adalah 4,45. Selanjutnya untuk mengetahui pada kualifikasi mana penziarah pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani tersebut adalah dengan menggunakan interval yang mempunyai kategori sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah. Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut:

Diketahui: Rata-rata tertinggi = 5,00

Rata- rata terendah = 3,78

$$R = \frac{H-L}{5}$$

$$= \frac{5,00 - 3,78}{5} = 0,244$$

Tabel 4 7

Data Interval Penziarah Pelaksanaan Haul KH Muhammad Zaini Ghani

No	Interval	Kategori	F	%
1.	4,75 – 5,00	Sangat tinggi/ tertarik	11	25
2	4,51 – 4,75	Tinggi/ tertarik	11	25
3	4,26 – 4,51	Cukup/tertarik	5	11
4	4 – 4,26	Rendah/tidak tertarik	15	34
5	3,78 – 4	Sangat rendah/ tidak tertarik	2	4,5
Jumlah			44	100

Tabel diatas adalah data interval penziarah pelaksanaan haul KH Muahammad Zaini Ghani yang didapatkan dari rata-rata jumlah yang ada di tabulasi data budaya haul. Langkah selanjutnya adalah menentukan distribusi kategori dari penziarah pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani dengan cara jumlah total rata-rata dibagi dengan jumlah responden yaitu sebesar $196,00 : 44 = 4,45$. Dari hasil yang didapatkan sebesar 4,45 maka penziarah pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani termasuk kategori cukup/ cukup tertarik.

c. Uji Validitas dan Reliabilitas

Agar penelitian ini menghasilkan data yang akurat, maka *instrument* yang digunakan diuji terlebih dahulu menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. uji validitas untuk mengungkapkan apakah pertanyaan pada *questioner* yang digunakan benar atau tidak, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk melihat konsistensi pengukuran dari satu variabel.

1) Hasil Uji Validitas

Terkait dengan keabsahan data dalam penelitian kuantitatif, akan merujuk pada validitas butir instrument dan validitas/skala. Valid bermakna kemampuan butir dalam mendukung konstruk dalam instrument. Suatu instrument dinyatakan valid (sah) apabila instrument tersebut benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur.⁹³ Dengan demikian instrument yang valid merupakan instrument yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang harus diukur.

Tabel 4 8

Keputusan validitas Komponen Efektivitas Pelayanan Jasa Travel

No item	R_{xy}	R_{tabel}	Keputusan
1	0,754	0,297	Valid
2	0,696	0,297	Valid
3	0,688	0,297	Valid
4	0,762	0,297	Valid
5	0,500	0,297	Valid
6	0,654	0,297	Valid
7	0,527	0,297	Valid
8	0,770	0,297	Valid
9	0,816	0,297	Valid
10	0,710	0,297	Valid
11	0,758	0,297	Valid
12	0,688	0,297	Valid

⁹³Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, Jakarta: Erlangga, 2009, h. 123.

13	0,548	0,297	Valid
14	0,597	0,297	Valid
15	0,586	0,297	Valid

Sumber: data primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas,diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan peneliti dengan jumlah 44 responden 44 dan 15 item pertanyaan variabel (X) maka dapat diambil kesimpulan bahwa semua *instrument* dinyatakan valid dilihat r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu 0,297

Tabel 4 9

Validitas komponen penziarah peringatan haul KH Muhammad Zaini Ghani

No item	R_{xy}	R_{tabel}	Keputusan
1	0,593	0,297	Valid
2	0,767	0,297	Valid
3	0,464	0,297	Valid
4	0,781	0,297	Valid
5	0,689	0,297	Valid
6	0,823	0,297	Valid
7	0,645	0,297	Valid
8	0,643	0,297	Valid
9	0,5	0,297	Valid

Sumber :data primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel diatas,diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah 44 responden dengan 9 item pertanyaan variabel dependen (Y) maka dapat diambil kesimpulan bahwa dari 9 item pertanyaan untuk variabel dependen (Y) dinyatakan semua item valid

2) Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penerjemah dari kata reability yang mempunyai asal kata *rely* yang artinya percaya dan *reliabel* yang artinya dapat dipercaya. Kepercayaan berhubungan dengan ketepatan dan konsistensi. Reabilitas berhubungan dengan akurasi instrument dalam mengukur apa yang diukur, kecermatan hasil ukur dan seberapa akurat seandainya dilakukan pengukuran ulang, atau sebagai konsistensi pengamatan yang diperoleh dari pencatatan pencatatan berulang baik pada satu subjek maupun sejumlah subjek.⁹⁴

Tabel 4 10

Tingkat Keandalan Crobach Alpha

Nilai <i>Crobanch's Alpha</i>	Tingkat keandalan
0,0 – 0,20	Kurang Andal
>0,20 – 0,40	Agak Andal
>0,40 – 0,60	Cukup Andal

⁹⁴Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015, h. 91

>0,60 – 0,80	Andal
>0,80 – 1.00	Sangat Andal

Sumber: Johannes

Tabel 4 11

Tingkat Keandalan Crobach Alpha
komponen Pelayanan Jasa Travel

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.902	15

Hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa nilai reliabilitas *Cronbach Alpha* komponen pelayanan jasa travel sebesar 0,902 Berdasarkan hasil diatas, Kesimpulannya, dapat dikatakan bahwa pengukuran masing-masing komponen dari kuesioner yang digunakan peneliti, berdasarkan tabel tingkat keandalan *Cronbach Alpha* masuk kedalam interval nilai 0,80 – 1.00 tingkat keandalan dikategorikan ‘sangat andal’ atau *reliable* sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

Tabel 4 12

Tingkat Keandalan Crobach Alpha

Komponen Budaya Dalam Pelaksanaan Haul

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.850	9

Hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa nilai reliabilitas *Cronbach Alpha* Komponen Budaya Dalam Pelaksanaan Haul sebesar 0,850 Berdasarkan hasil diatas, Kesimpulannya, dapat dikatakan bahwa pengukuran masing-masing komponen dari kuesioner yang digunakan peneliti, berdasarkan tabel tingkat keandalan *Cronbach Alpha* masuk kedalam interval nilai 0,80 – 1.00 tingkat keandalan dikategorikan ‘sangat andal’ atau *reliable* sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

Tabel 4 13

Tingkat Keandalan Cronbach Alpha Pelayanan x Budaya

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.919	24

Hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa nilai reliabilitas *Cronbach Alpha* sebesar 0,919 Berdasarkan hasil diatas, Kesimpulannya, dapat dikatakan bahwa pengukuran masing-masing komponen dari kuesioner yang digunakan peneliti, berdasarkan tabel

tingkat keandalan *Cronbach Alpha* masuk kedalam interval nilai 0,80 – 1.00 tingkat keandalan dikategorikan ‘sangat andal’ atau *reliable* sehingga item-item tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

C. Pembahasan

1. Pelaksanaan Haul KH Muhammad Zaini Ghani

Dari hasil observasi langsung ketempat pelaksanaan acara haul juga kepada pelaku usaha dibidang jasa transportasi travel di Palangka Raya yaitu, pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani atau yang biasa dikenal dengan Abah Guru Sekumpul. Dilaksanakan pada tanggal 5 rajab, setelah maghrib – isya. Dengan pakaian rapi dan tertutup, yang mana jamaah yang berasal dari luar kota mulai berdatangan ketika 2 hari sebelum pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani.

Sebelum pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani masyarakat sekitar Sekumpul saling bahu-membahu untuk melancarkan acara haul akbar ini. Yaitu dengan memilih panitia kepengurusan serta relawan yang akan bertugas dalam melayani jamaah yang berhadir di pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani. Yaitu panitia pengatur jalan, panitia konsumsi, panitia acara.

Panitia pengatur jalan biasanya seminggu sebelum pelaksanaan sudah memasang umbul-umbul dan menutup sebagian jalan agar dapat mempermudah mengkoordinir keluar dan masuknya para jamaah ketempat pelaksanaan haul, bagi pengguna mobil dan bus tempat parkir yang disediakan di sekitar lapangan Murjani, Masyarakat mulai berdatangan ketempat pelaksanaan haul biasanya pada pagi hari sampai sore ketika acara mau dimulai. Karena banyaknya jamaah yang berhadir keacara haul membuat jalanan padat dan mobil serta alat transportasi lainnya tidak bisa masuk ke daerah Sekumpul, maka panitia pengatur jalan akan menutup jalan masuk kedalam kompleks sekumpul setelah sholat zuhur. Masyarakat yang datang terlambat tidak dapat masuk ke kompleks sekumpul. Maka mau tidak mau masyarakat hanya bisa melihat dari jauh dengan bantuan layar lebar.

Panitia acara akan memasang lampu-lampu dijalan untuk penerangan bagi jamaah haul, serta layar lebar yang ditempatkan dikomplek-komplek yang mana masyarakat tidak dapat melihat secara langsung (gang madrasah, pendidikan, gunung ronggeng, dll)

Panitia konsumsi ketika pagi pada saat acara haul sudah mulai menyiapkan bahan-bahan untuk membuat konsumsi yang biasanya disebut dengan nasi samin. Menurut masyarakat disana nasi samin adalah makanan khas orang Martapura, panitia konsumsi akan membagikan nasi ke rumah-rumah warga yang dekat dengan acara haul KH Muhammad Zaini. Yang mana dalam hal menyiapkan (membungkus, menceklek, dan

memplastik/kotak) dilakukan oleh para ibu-ibu. Konsumsi ini akan dibagikan ketika acara selesai.

Relawan diacara haul KH Muhammad Zaini Ghani kebanyakan terdiri dari santri-santri yang bersekolah di Martapura atau Pondok Pesantren Darussalam (PPD). Mereka yang akan menyiapkan posko-posko bagi jamaah atau penziarah yang hadir kepelaksanaan haul. Pembagian makanan gratis juga sering dijumpai ketika acara haul, yang biasanya para relawan akan membagikan satu buah plastik yang berisi roti dan air mineral. Yang mana dananya dari sumbangan masyarakat. Pemerintah dan para dermawan juga antusias melancarkan acara haul KH Muhammad Zaini Ghani yang mana banyaknya penginapan yang digratiskan untuk para jamaah.

Tim medis juga disediakan untuk jamaah yang sakit saat pelaksanaan acara, yang mana biasanya satu posko di tempatkan satu kelompok relawan medis serta ambulanc untukantisipasi apabila ada jamaah yang diharuskan dibawa kerumah sakit.

Pelaksanaan haul ketika menjelang maghrib biasanya diadakan sholat berjamaah, Karena banyaknya jamaah, mengakibatkan shaf sholat sampai kejalan-jalan raya bahkan sampai keperbatasan Banjarbaru, setelah sholat maka membaca wirid sebentar langsung dilanjut dengan pembacaan maulid habsyi, tahlil serta doa haul. Masyarakat sangat khusu' dalam mengikuti acara haul KH Muhammad Zaini, pelaksanaan haul dilaksanakan dengan tujuan

selain ingin mendapat rahmat dari wali Allah, juga ingin meneladani dan mengingat biografi tokoh, serta sebagai bukti cinta kepada wali Allah.

Jamaah yang berhadir kebanyakan memakai baju muslim dan tertutup. Setelah acara selesai maka dilanjut dengan sholat isya berjamaah, dengan wirid-wirid yang tidak terlalu panjang. Ketika selesai acara maka panitia jalan akan mengkoordinir para jamaah agar tidak berdesakan untuk keluar dari pelaksanaan acara. Sehingga membuat jamaah harus menunggu sesuai urutan.

Banyaknya sekolah dan majlis yang beliau ajarkan agama serta jumlah murid KH Muhammad Zaini Ghani yang berjumlah ribuan bahkan ratusan ribu yang berada diberbagai kota dan wilayah, dan karismatik yang KH Muhammad Zaini Ghani miliki ketika menyebarkan ilmu agama membuat banyaknya jamaah yang menghadiri acara peringatan haul KH Muhammad Zaini Ghani.

Maka dari hasil observasi dari penelitian ini selaras dengan teori kebudayaan yang dikemukakan oleh ralph linton yaitu, kebudayaan merupakan keseluruhan dari pengetahuan, sikap, dan pola perilaku manusia yang merupakan kebiasaan yang dimiliki atau yang diwariskan oleh anggota suatu masyarakat.

Haul berasal dari Bahasa Arab "*hawl*" yang artinya adalah "tahun", haul merupakan kegiatan yang setiap tahun dilakukan oleh masyarakat ketika menjelang satu tahun setelah kematian seseorang. Dengan tujuan untuk

mengenang sejarah atau biografi dan meneladani sejarah kehidupan seseorang tokoh yang diperingati. Hadist tentang haul

وَرَوَى الْبَيْهَقِيُّ فِي الشَّعْبِ, عَنِ الْوَاقِدِيِّ, قَالَ: كَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَزُورُ الشُّهَدَاءَ

بِأَحَدٍ فِي مُلِّ حَوْلٍ. وَإِذَا بَلَغَ رَفَعَ صَوْتَهُ فَيَقُولُ: سَلَامٌ عَلَيْكُمْ بِمَا صَبَرْتُمْ فَنَعَمْ عُفَى الدَّارِ

“Al-waqidi berkata: “Adalah Nabi SAW berziarah ke syuhada Uhud setiap tahun; apabila beliau telah sampai (di Uhud) mengeraskan suaranya, “Salamun alaikum bima shabartum fani'ma uqbad daar” QS Ar- Ra'd: 24 keselamatan bagimu (wahai ahli Uhud) dengan kesabaran-kesabaran yang telah kalian perbuat, inilah sebaik-baik rumah”,

2. Efektivitas pelayanan jasa travel di palangka raya terhadap penziarah pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani

a. Efektivitas pelayanan jasa travel.

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan lebih lanjut terhadap hasil analisis data yang telah diperoleh. Sebagaimana perusahaan yang bergerak dibidang jasa transfortasi travel yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik demi kenyamanan para pengguna jasa atau penumpang. Yaitu dengan meningkatkan kemampuan para pegawainya, perbaikan sarana dan prasarana, serta meningkatkan keamanan dan kenyamanan ketika keberangkatannya. Usaha ini dilakukan untuk memberikan citra baik kepada masyarakat dan kepercayaan

masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi travel yang ada di Kota Palangka Raya.

Dalam teori yang peneliti gunakan untuk menjawab permasalahan yang ada di lapangan. Maka peneliti menggunakan teori Fitzsimmons tentang penunjang keberhasilan pelayanan yaitu antara lain: *responsiveness, tangibles, assurance, reliability*, dan *empty*. apabila kita mengetahui tentang penunjang dari suatu keberhasilan pelayanan maka kita akan mengetahui pelayanan yang telah diberikan oleh suatu penyelenggara pelayanan tersebut sudah efektif atau belum dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Dengan demikian akan peneliti paparkan lima indikator penunjang suatu keberhasilan pelayanan yang peneliti gunakan antara lain:

- 1) Indikator pertama yaitu *responsiveness* yaitu karyawan travel selalu bersikap baik, menyambut konsumen dengan sopan dan senyum serta berkomunikasi dengan jelas dan mudah dimengerti. Hal ini akan memberikan kesan kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi travel.

Dari hasil penyebaran kuesioner indikator *responsiveness* untuk indikator *responsiveness* item pertanyaan nomor 1 (karyawan travel selalu bersikap baik kepada penumpang) dengan jumlah 24 orang yang menjawab sangat baik (54,5%) dan 19 orang yang menjawab

baik (43,2%) dan satu orang yang menjawab cukup baik (2,3%) dengan skor 199 dan rata-rata 4,52 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $199 : 220 = 90,5$ yang mana menyatakan bahwa item 1 dari indikator responsiveness masuk dalam kategori sangat efektif.

untuk indikator responsiveness item pertanyaan nomor 2 (karyawan travel selalu menyambut konsumen dengan sopan dan senyum) berdasarkan kuesioner yang disebar ke 44 responden, dianalisa ternyata diketahui bahwa 24 orang menjawab sangat baik (54,5%) dan 20 orang menjawab baik (45,5%), dengan skor 200 dan rata-rata 4,55 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $200 : 220 = 90,9$ yang mana menyatakan bahwa item 2 dari indikator responsiveness masuk dalam kategori sangat efektif.

untuk indikator responsiveness item pertanyaan nomor 3 (karyawan travel berkomunikasi dengan jelas dan mudah dimengerti) berdasarkan kuesioner yang disebar ke 44 responden, dianalisa ternyata diketahui bahwa 19 orang yang menjawab sangat baik (43,2%), 24 orang yang menjawab baik (54,5%) dan ada 1 orang yang menjawab dengan jawaban cukup baik (2,3%). dengan skor 194 dan rata-rata 4,41 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $194 : 220 = 88,2$ yang mana menyatakan bahwa item 3 dari indikator responsiveness masuk dalam kategori efektif.

Maka dari tiga item pertanyaan dari indikator responsiveness dapat diketahui nilai efektivitas (adalah $5 \times 3 \times 44 = 660$ (5 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada, 3 = jumlah item pertanyaan, 44 = jumlah responden)). Sedangkan skor dari hasil penelitian yang ada sebesar = 593. Dengan demikian nilai efektifitas dari indikator responsiveness adalah $593 : 660 = 0,8984$ atau 89,84% ini artinya indikator responsiveness dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk katagori efektif.

- 2) Indikator kedua yaitu *tangibles* yaitu karyawan travel selalu memberikan sarana dan prasarana yang befungsi dengan baik. Hal ini akan memberikan kesan kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terkait dengan sarana dan prasarana yang baik di bidang jasa transfortasi travel.

Untuk indikator yang kedua yaitu *tangibles* (sarana dan prasarana), dari hasil kuesioner indikator *tangibles* (sarana dan prasarana) adalah untuk Item 1 dari pernyataan nomor 4 (karyawan travel selalu memberikan fasilitas yang baik), berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 44 responden, dianalisa ternyata diketahui bahwa 28 oranng yang menjawab sangat setuju (63,6%), dan ada 16 oarng yang menjawab setuju (36,4%), dengan skor 204 dan rata-rata 4,64 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor

jawaban) $204 : 220 = 92,7$ yang mana menyatakan bahwa item 1 dari indikator *tangibles* masuk dalam kategori sangat efektif.

Item 2 dari pernyataan nomor 5 (fasilitas yang diberikan selalu beroperasi dengan baik AC, musik, dan kaca) berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 44 responden, dianalisa ternyata diketahui bahwa ada 12 orang menjawab sangat setuju (27,3%), 25 orang yang menjawab setuju (56,8%) dan 7 orang yang menjawab cukup setuju (15,9%) dengan skor 181 dan rata-rata 4,11 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $181 : 220 = 82,3$ yang mana menyatakan bahwa item 1 dari indikator *tangibles* masuk dalam kategori efektif.

Item 3 dari pernyataan nomor 6 (System door to door yang dimiliki travel memberikan kemudahan kepada konsumen) berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 44 responden dianalisa bahwa ternyata ada 14 orang yang menjawab sangat nyaman (31,8%) ada 29 orang yang menjawab nyaman (65,9%) dan ada 1 orang yang menjawab tidak nyaman (2,3%). dengan skor 188 dan rata-rata 4,27 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $188 : 220 = 85,5$ yang mana menyatakan bahwa item 1 dari indikator *tangibles* masuk dalam kategori efektif.

Maka dari tiga item pertanyaan dari indikator *tangibles* dapat diketahui nilai efektivitas $5 \times 3 \times 44 = 660$ (5 = nilai tertinggi dari

item pertanyaan yang ada, 3 = jumlah item pertanyaan, 44 = jumlah responden). Sedangkan skor dari hasil penelitian yang ada sebesar = 573. Dengan demikian nilai efektifitas dari indikator *tangibles* (sarana dan prasarana) adalah $573 : 660 = 0,8681$ atau 86,81% ini artinya indikator *tangibles* (sarana dan prasarana) dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk katagori efektif.

- 3) Indikator ketiga yaitu *assurance* yaitu karyawan travel selalu memberikan kepastian kepada konsumen, yaitu dengan berhati-hati saat dalam perjalanan. Hal ini akan memberikan kesan kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terkait dengan kepastian dan tanggung jawab kepada konsumen di bidang jasa transfortasi travel.

Untuk indikator yang ketiga yaitu *assurance* (kepastian), dari hasil kuesioner indikator *assurance* (kepastian) Item 1 dari indikator *assurance* pernyataan nomor 7 (karyawan travel selalu berhati-hati dalam perjalanan) berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden dianalisa bahwa ternyata ada 15 orang yang menjawab setuju (34,1%), ada 20 orang yang menjawab setuju (45,5) ada 5 orang yang menjawab cukup setuju (11,4%) dan ada 4 orang yang menjawab tidak setuju (9%) dengan skor 178 dan rata-rata 4,05 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) 178 :

220 = 80,9 yang mana menyatakan bahwa item 1 dari indikator *assurance* masuk dalam kategori efektif.

Item 2 dari indikator *assurance* pernyataan nomor 8 (karyawan travel selalu mengantar penumpang sesuai daerah yang ingin dituju) berdasarkan kuesioner yang disebarkan ke 44 responden, dianalisa bahwa ada 19 orang yang menyatakan sangat setuju (43,2%) dan ada 25 orang yang menyatakan setuju (56,8%), dengan skor 195 dan rata-rata 4,42 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $195 : 220 = 88,6$ yang mana menyatakan bahwa item 2 dari indikator *assurance* masuk dalam kategori efektif.

Item 3 dari indikator *assurance* pernyataan 9 (karyawan travel selalu mengkonfirmasi kepada penumpang ketika ingin berangkat) berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 44 responden dianalisa bahwa ada 24 orang yang menjawab sangat setuju (54,5%) dan ada 20 orang yang menjawab setuju (45,5%) dengan skor 200 dan rata-rata 4,55 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $200 : 220 = 90,9$ yang mana menyatakan bahwa item 1 dari indikator *tangibles* masuk dalam kategori sangat efektif.

Maka dapat diketahui tingkat efektivitas dari 3 item pernyataan dari indikator *assurance* adalah $5 \times 3 \times 44 = 660$ (5 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada, 3 = jumlah item pertanyaan, 44 =

jumlah responden). Sedangkan skor dari hasil penelitian yang ada sebesar = 573. Dengan demikian nilai *assurance* (kepastian) adalah $573 : 660 = 0,8681$ atau 86,81% ini artinya indikator *assurance* (kepastian) dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk katagori efektif.

- 4) Indikator keempat yaitu *reliability* yaitu karyawan travel selalu bertindak cepat dan tepat dalam hal melayani konsumen . Hal ini akan memberikan kesan kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terkait dengan ketepatan dan kecepatan pelayanan yang baik di bidang jasa transfortasi travel.

Untuk indikator yang keempat yaitu *reliability* (tepat dan benar) dari hasil kuesioner indikator *reliability* (tepat dan benar) adalah Item 1 dari *reliabiity* pernyataan nomor 10 (karyawan travel cepat tanggap dalam melayani permasalahan penumpang) berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 44 respponden bahwa terdapat 25 orang yang menjawab sangat puas (56,8%) dan ada 19 orang yang menjawab puas (43,2%) dengan skor 201 dan rata-rata 4,57 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $201 : 220 = 91,4$ yang mana menyatakan bahwa item 1 dari indikator *reliability* masuk dalam kategori sangat efektif.

Item 2 dari indikator *reliability* dengan pernyataan nomor 11 (dalam merespon keluhan pelanggan karyawan travel mampu

menghadapi dengan sangat baik) berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 44 responden dianalisa bahwa diketahui ada 20 orang yang menjawab sangat puas (45,5%) ada 20 orang yang menjawab puas (45,5%) dan ada 3 orang yang menjawab cukup puas (6,8%) dan ada 1 orang yang menjawab sangat tidak puas (2,3%), dengan skor 190 dan rata-rata 4,32 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $190 : 220 = 86,4$ yang mana menyatakan bahwa item 2 dari indikator *reliability* masuk dalam kategori efektif.

Item 3 dari indikator *reliability* pernyataan nomor 12 (karyawan travel selalu ada ditempat ketika jam kerja) berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 44 responden, dianalisa bahwa ada 22 orang yang menjawab sangat setuju (50%) dan 21 orang yang menjawab setuju (47,7%) dan ada 1 orang yang menjawab tidak setuju (2,3%) dengan skor 196 dan rata-rata 4,45 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $196 : 220 = 89,1$ yang mana menyatakan bahwa item 3 dari indikator *reliability* masuk dalam kategori efektif.

Maka dapat diketahui tingkat efektivitas dari 3 item dari indikator *reliability* adalah $5 \times 3 \times 44 = 660$ (5 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada, 3 = jumlah item pertanyaan, 44 = jumlah responden). Sedangkan skor dari hasil penelitian yang ada sebesar =

587. Dengan demikian nilai *reliability* (tepat dan benar) adalah $587 : 660 = 0,8893$ atau 88,93% ini artinya indikator *reliability* (tepat dan benar) dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk katagori efektif.

- 5) Indikator kelima yaitu *empty* yaitu karyawan teravel selalu berusaha dalam mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumen. Hal ini akan memberikan kesan kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terkait dengan pengetahuan serta pengalaman yang baik di bidang jasa transfortasi travel.

Untuk indikator yang kelima yaitu *empty* (mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen) dari hasil kuesioner indikator *empty* (mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen) adalah Item 1 dari indikator *empty* dari pernyataan nomor13 (karyawan travel memiliki pengetahuan dan keahlian yang baik sesuai dengan keinginan konsumen) berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 44 responden diketahui ada 31 orang yang menjawab sangat baik (70,5%) dan ada 13 orang yang menjawab baik (29,5%) dengan skor 207 dan rata-rata 4,70 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $207 : 220 = 94,1$ yang mana menyatakan bahwa item 1 dari indikator *empty* masuk dalam kategori sangat efektif.

Item 2 dari indikator *empty* dan dari pernyataan nomor 14 (tempat duduk yang renggang sudah sesuai dengan keinginan

konsumen) berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada 44 responden bahwa diketahui ada 24 orang yang menjawab sangat baik (54,5%) dan ada 18 orang yang menjawab baik (40,9%) dengan skor 198 dan rata-rata 4,5 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $198 : 220 = 90$ yang mana menyatakan bahwa item 2 dari indikator *empty* masuk dalam kategori sangat efektif.

Item 3 dari indikator *empty* dan dari pernyataan nomor 15 (fasilitas yang disediakan sudah sesuai dengan kebutuhan konsumen) berdasarkan dari kuesioner yang dibagikan dianalisa bahwa ada 30 orang yang menjawab sangat puas (68,2%) dan ada 14 orang yang menjawab puas (31,8%) dengan skor 206 dan rata-rata 4,68 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $206 : 220 = 93,6$ yang mana menyatakan bahwa item 3 dari indikator *empty* masuk dalam kategori sangat efektif.

Maka dari indikator *empty* dapat diketahui tingkat efektivitas dari 3 item pernyataan yaitu $5 \times 3 \times 44 = 660$ (5 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada, 3 = jumlah item pertanyaan, 44 = jumlah responden). Sedangkan skor dari hasil penelitian yang ada sebesar = 611. Dengan demikian nilai *empty* (mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen) adalah $611 : 660 = 0,9257$ atau 92,57% ini artinya indikator *empty* (mengetahui keinginan dan kebutuhan

konsumen) dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk katagori efektif.

Maka dapat dilihat dari lima indikator di atas yaitu *responsiviness*, *tangibles*, *assurance*, *reliability*, *empty*. diperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 5,00 dan nilai rata-rata terendah adalah 3,73 dengan perhitungan $5,00 - 3,73 : 5 = 0,254$ hasil dapat dilihat pada tabel 4.5 (data interval efektifitas pelayanan jasa travel). Maka langkah selanjutnya menentukan distribusi kategori dari efektivitas dari lima indikator di peroleh jumlah rata-rata dibagi : jumlah responden yaitu $195,80 : 44 = 4,45$ dari hasil ini maka didapatkan atau diketahui nilai efektivitas sebesar 4,45 dari tabel 4.5 (data interval pelayana jasa travel) nilai 4,45 termasuk dalam katagori cukup efektif. Dan untuk nilai persentasi skor nilai tertinggi adalah 3.300 dan nilai total skor adalah 2.937 maka dapat dihitung $2.937 : 3,300 = 0,89$ atau 89% yang artinya masuk dalam kategori efektif. Maka diketahui bahwa dari ke5 indikator pelayana yang diberikan oleh perusahaan jasa travel sudah efektif.

- b. Ketertarikan penziarah Budaya dalam pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan lebih lanjut terhadap hasil analisis data yang telah diperoleh. Sebagaimana masyarakat yang tidak lepas dari kata budaya, semua aktivitas manusia atau tidakan

manusia adalah salah satu dari kebudayaan, kebudayaan itu sendiri lebih berfokus terhadap sikap dan pola perilaku manusia. Dimana disini membahas tentang budaya haul/tradisi haul yang mana acara ini dilaksanakan secara turun temurun oleh masyarakat setiap satu tahun sekali. salah satunya pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani sebagai tokoh yang paling berperan dalam menyebarkan agama di wilayah Kalimantan Selatan. Yang mana setiap pelaksanaannya mampu menyedot masyarakat dari dalam maupun luar negeri. Dan disini peneliti meneliti ketertarikan penziarah Kota Palangka Raya terhadap Budaya dalam Pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani.

Dalam teori yang peneliti gunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dilapangan. Teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Ralph Linton, yaitu kebudayaan merupakan keseluruhan dari pengetahuan sikap dan pola perilaku manusia yang merupakan kebiasaan yang dimiliki dan diwariskan oleh anggota suatu masyarakat. maka terdapat 3 komponen sikap dan pola perilaku yang dikemukakan oleh Darmati Zachdi yang mana 3 komponen itu ialah: komponen kognitif (persepsi, kepercayaan, atau penilaian), komponen efektif (perasaan atau emosional), dan komponen konatif (kebiasaan). Maka dari 3 komponen inilah peneliti memprediksi tingkat

ketertarikan penziarah terhadap budaya dalam pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani.

- 1) Untuk indikator yang pertama yaitu indikator efektif (emosional) dari hasil kuesioner indikator efektif (emosional) adalah Item 1 dari indikator efektif dari pernyataan nomor 1 (kegiatan haul KH Muhammad Zaini Ghani membuat penziarah tertarik untuk menghadiri) berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden diketahui bahwa ada 17 orang yang menjawab sangat tertarik (38,6%) dan ada 27 orang yang menjawab tertarik (61,4%) dengan skor 193 dan rata-rata 4,39 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $193 : 220 = 87,7$ yang mana menyatakan bahwa item 1 dari indikator efektif masuk dalam kategori tertarik.

Item 2 dari indikator efektif dari pernyataan nomor 2 (penziarah tertarik untuk menghadiri karena rasa cinta kepada tokoh yang dihauli) berdasarkan dari kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden dianalisa bahwa ada 17 orang yang menyatakan sangat tertarik (47,5%) dan ada 22 orang yang menjawab tertarik (50%) dan ada 1 orang yang menjawab cukup tertarik (2,3%), dengan skor 196 dan rata-rata 4,45 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor :

nilai skor jawaban) $196 : 220 = 89,1$ yang mana menyatakan bahwa item 2 dari indikator efektif masuk dalam kategori tertarik

Item 3 dari indikator efektif dari pernyataan nomor 3 (penziarah tertarik untuk menghadiri karena ingin mengingat biografi dan meneladani sifat-sifat tokoh yang dihauli) berdasarkan dari kuesioner yang disebarkan kepada 44 responden dianalisa bahwa ada 9 orang yang menjawab sangat tertarik (20,5%) dan ada 35 orang yang menyatakan tertarik (79,5%). dengan skor 185 dan rata-rata 4,20 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $185 : 220 = 84,1$ yang mana menyatakan bahwa item 3 dari indikator efektif masuk dalam kategori tertarik.

Dapat diketahui nilai efektivitas dari tiga item dari indikator efektif adalah $5 \times 3 \times 44 = 660$ (5 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada, 3 = jumlah item pertanyaan, 44 = jumlah responden). Sedangkan skor dari hasil penelitian yang ada sebesar = 574. Dengan demikian nilai efektif (emosional) adalah $574 : 660 = 0,8696$ atau 86,96% ini artinya indikator efektif (emosional) maka dengan arti penziarah budaya dalam pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani termasuk dalam kategori katagori tertarik.

- 2) Untuk indikator yang kedua yaitu indikator konatif (kebiasaan) dari hasil kuesioner indikator konatif (kebiasaan) adalah Item 1 dari indikator konatif dari pernyataan nomor 4 (kegiatan haul KH

Muhammad Zaini Ghani diadakan setiap tanggal 5 rajab) berdasarkan dari kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden, dianalisa bahwa ada 13 orang yang menjawab sangat setuju ($29,5\%$) dan ada 28 orang yang menjawab setuju ($63,6\%$), dan ada 3 orang yang menjawab cukup setuju ($6,8\%$) dengan skor 186 dan rata-rata 4,23 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $186 : 220 = 84,5$ yang mana menyatakan bahwa item 1 dari indikator konatif masuk dalam kategori tertari..

Item 2 dari indikator konatif dan dari pernyataan nomor 5 (kegiatan haul KH Muhammad Zaini Ghani diadakan rutin setiap tahun) berdasarkan data kuesioner yang disebarakan bahwa ada 26 responden yang menjawab sangat setuju ($59,1\%$) dan ada 17 responden yang menjawab setuju ($38,6\%$) dan ada 1 responden yang menjawab tidak setuju ($2,3\%$), dengan skor 200 dan rata-rata 4,55 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $200 : 220 = 90,9$ yang mana menyatakan bahwa item 2 dari indikator konatif masuk dalam kategori sangat tertarik.

Item 3 dari indikator konatif dan dari pernyataan nomor 6 (kegiatan haul KH Muhammad Zaini Ghani diadakan setelah maghrib – isya) berdasarkan data kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden dianalisa bahwa ada 26 responden yang menjawab sangat setuju ($59,1\%$) dan ada 18 responden yang menjawab setuju ($40,9\%$) dengan

skor 202 dan rata-rata 4,59 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $202 : 220 = 91,8$ yang mana menyatakan bahwa item 3 dari indikator konatif masuk dalam kategori sangat tertarik.

Maka dapat diketahui tingkat ketertarikan dari tiga item dari indikator konatif adalah $5 \times 3 \times 44 = 660$ (5 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada, 3 = jumlah item pertanyaan, 44 = jumlah responden). Sedangkan skor dari hasil penelitian yang ada sebesar = 588. Dengan demikian nilai konatif (kebiasaan) adalah $588 : 660 = 0,8909$ atau 89,09% ini artinya indikator konatif (kebiasaan) maka dengan arti penziarah budaya dalam pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani termasuk dalam kategori katagori tertarik.

- 3) Untuk indikator yang ketiga yaitu indikator kognitif (penilaian) dari hasil kuesioner indikator kognitif (penilaian) adalah Item 1 untuk indikator kognitif dari pernyataan nomor 7 (pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani memberikan nilai-nilai positif kepada masyarakat maupun penziarah) berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 44 responden dianalisa bahwa ada 17 responden yang menjawab sangat setuju (38,6%) dan 22 responden yang menjawab setuju (50%) dan 5 responden yang menjawab cukup setuju (11,4%), dengan skor 188 dan rata-rata 4,27 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $188 : 220 = 85,5$ yang

mana menyatakan bahwa item 1 dari indikator kognitif masuk dalam kategori tertarik.

Item 2 dari indikator kognitif dari pernyataan nomor 8 (adanya acara haul KH Muhammad Zaini Ghani membuat rasa solidaritas masyarakat semakin tinggi) berdasarkan kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden dianalisa bahwa ada 32 responden yang menjawab sangat setuju (72,7%) dan ada 12 responden yang menjawab setuju (27,3%), dengan skor 208 dan rata-rata 4,73 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $208 : 220 = 94,5$ yang mana menyatakan bahwa item 2 dari indikator kognitif masuk dalam kategori sangat efektif.

Item 3 dari indikator kognitif dari pernyataan nomor 9 (adanya acara haul menyebabkan terjalinnya silaturahmi kepada sesama penziarah maupun masyarakat pada pelaksanaan haul) berdasarkan dari data kuesioner yang disebarakan kepada 44 responden dianalisa dan diketahui bahwa 30 responden menjawab sangat setuju (68,2%) dan 14 responden yang menjawab setuju (31,8%), dengan skor 206 dan rata-rata 4,68 maka diketahui tingkat capaian efektivitas (skor : nilai skor jawaban) $206 : 220 = 93,6$ yang mana menyatakan bahwa item 3 dari indikator kognitif masuk dalam kategori sangat tertarik

Maka dapat dilihat nilai ketertarikan dari 3 item dari indikator kognitif adalah $5 \times 3 \times 44 = 660$ (5 = nilai tertinggi dari item

pertanyaan yang ada, $3 = \text{jumlah item pertanyaan}$, $44 = \text{jumlah responden}$). Sedangkan skor dari hasil penelitian yang ada sebesar $= 602$ Dengan demikian nilai konatif (kebiasaan) adalah $602 : 660 = 0,9121$ atau $91,21\%$ ini artinya indikator kognitif (penilaian) maka dengan arti penziarah budaya dalam pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani termasuk dalam kategori katagori tertarik.

Maka dapat dilihat dari tiga indikator diatas yaitu efektif, konatif, dan kognitif. Diperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar $5,00$ dan nilai rata-rata terendah adalah $3,78$ dengan perhitungan $5,00 - 3,78 : 5 = 0,244$ hasil dapat dilihat pada tabel 4.7 (data interval penziarah pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani) maka langkah selanjutnya menentukan distribusi kategori dari ketertarikan penziarah dari tiga indikator yaitu dengan jumlah rata-rata dibagi : jumlah responden yaitu sebesar $196,00 : 44 = 4,45$. Dari hasil yang didapatkan sebesar $4,45$ maka diketahui bahwa penziarah pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani termasuk kategori cukup tertarik. Dan apabila dilihat dari nilai persentase nya bahwa diketahui skor tertinggi $= 1.980$ dan jumlah nilai skor $= 1.764$ maka dapat dihitung $1.764 : 1.980 = 0,89$ atau 89% yang dimana dapat dikategorikan tertarik. Dapat diketahi bahwa dari 44 responden dalam pengisian kuesioner semua tertarik terhadap peringatan haul KH Muhammad Zaini Ghani.

Berdasarkan pembahasan tersebut maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Komponen pelayanan jasa transportasi

- a. Indikator responsiveness diperoleh hasil efektivitas pelayanan jasa travel sebesar 89,84% yang mana dalam artian responsiveness (bagaimana perusahaan memberikan layanan yang responsive terhadap keinginan konsumen) pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa travel sudah efektif.
- b. Indikator tangibles diperoleh hasil efektivitas pelayanan jasa travel sebesar 86,81% yang mana dalam artian tangibles (sarana dan prasarana) yang diberikan oleh perusahaan jasa travel sarana dan prasarana sudah nyaman atau efektif.
- c. Indikator assurance diperoleh hasil efektivitas pelayanan jasa travel sebesar 86,81% yang mana dalam artian assurance (kepastian/tanggung jawab) yang diberikan oleh perusahaan jasa travel sudah membuat konsumen puas atau sudah efektif.
- d. Indikator reliability diperoleh hasil efektivitas pelayanan jasa travel sebesar 88,93% yang mana dalam artian reliability (cepat dan tepat) yang diberikan oleh perusahaan jasa travel sudah baik atau efektif.
- e. Indikator empathy diperoleh hasil efektivitas pelayanan jasa travel sebesar 92,57% yang mana dalam artian empathy (mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen) yang diberikan oleh perusahaan jasa travel kepada konsumen sudah sangat sesuai atau sangat efektif.

2. Budaya dalam pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani.

- a. Sub indikator efektif diperoleh hasil ketertarikan penziarah terhadap budaya haul sebesar 86,96% yang mana dalam artian efektif (emosional atau perasaan) para responden tertarik untuk mengikuti pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini.
- b. Sub indikator konatif diperoleh hasil kesetujuan penziarah terhadap kebiasaan dalam pelaksanaan haul sebesar 89, 09% yang mana dalam artian responden setuju terhadap kebiasaan dalam pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani.
- c. Sub indikator kognitif diperoleh hasil kesetujuan penziarah terhadap penilaian/ tujuan yang didapat dalam acara haul sebesar 91,21 yang mana dalam artian responden memiliki tujuan atau penilaian yang sangat baik terhadap pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas pelayanan jasa travel terhadap penziarah pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani maka peneliti menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani dilaksanakan pada tanggal 5 rajab, setelah maghrib-isyah, dengan menggunakan pakaian yang rapi dan tertutup. Agenda dalam pelaksanaan haul yaitu dengan pembacaan syair maulid, pembacaan tahlil, dan doa haul. Sebelum pelaksanaannya para masyarakat membentuk kepanitiaan dalam mengurus dan melancarkan acara haul KH Muhammad Zaini Ghani. (panitia jalan, konsumsi, serta acara) Pada pelaksanaannya masyarakat saling bahu-membahu untuk melancarkan acara dan banyak terdapat posko-posko untuk istirahat para jamaah pelaksanaan haul dilaksanakan untuk mengingat serta meneladani sifat-sifat beliau dimasa hidupnya banyaknya sekolah dan majlis yang beliau ajarkan agama serta jumlah murid KH Muhammad Zaini Ghani yang berjumlah ribuan bahkan ratusan ribu yang berada diberbagai kota dan wilayah, dan karismatik yang KH Muhammad Zaini Ghani miliki ketika menyebarkan ilmu agama membuat banyaknya jamaah yang menghadiri acara peringatan haul KH Muhammad Zaini Ghani.

2. Efektivitas pelayanan jasa travel bahwa untuk sub indikator *responsiviness* diperoleh jumlah persentase 89,84% dan di kategorikan efektif, untuk indikator *tangibles* diperoleh jumlah persentase 86,81% dan dikategorikan efektif. Untuk indikator *assurance* diperoleh jumlah persentase 86,81% dan dikategorikan efektif. indikator *reliability* diperoleh jumlah persentase 88,93% masuk kategori efektif. Untuk indikator *empty* diperoleh jumlah persentase 92,57% masuk kategori efektif. Efektivitas pelayanan jasa travel dari 5 indikator *responsiviness*, *tangibles*, *assurance*, *reliability*, *empty* yaitu diperoleh jumlah rata-rata sebesar $195,80 : 44 = 4,45$ menurut nilai rata-rata nya masuk dalam kategori cukup efektif. Dan untuk skor nilai tertinggi 3.300 jumlah skor 2.937 dihitung $2.937 : 3.300 = 89\%$ menurut persentase 89% termasuk efektif. Maka pelayanan yang diberikan oleh jasa travel sudah efektif.

Untuk indikator budaya dalam pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani diketahui indikator efektif diperoleh persentase 86,96% masuk kategori tertarik. indikator konatif diperoleh persentase 89,09% masuk kategori tertarik. Dan indikator kognitif diperoleh persentase 91,21% masuk kategori tertarik. penziarah pelaksanaan haul KH Muhammad Zaini Ghani dengan 3 indikator efektif, konatif, dan kognitif yaitu diperoleh jumlah rata-rata $196,00 : 44 = 4,45$ menurut nilai rata-rata masuk dalam kategori cukup efektif. Dan untuk skor nilai tertinggi 1.980 dan total skot 1.764 dihitung $1.764 : 1.980 = 89\%$ yang mana 89 % masuk tertarik. dari 44 responden dalam pengisian

kuesioner semuanya tertarik menghadiri peringatan haul KH Muhammad Zaini Ghani.

B. SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

Diharapkan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa travel dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dalam harapan memenuhi keinginan penggunanya. Ruang lingkup penelitian ini telah dibatasi dari objek pelayanannya di bidang jasa travel, sehingga penelitian selanjutnya bisa menggali objek yang lebih luas terkait layanan jasa transportasi di Kota Palangka Raya untuk dapat memperoleh hasil yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku dan Kamus

- Abdusshomad, Muhyiddin. *Hujjah NU: Aqidah-Amaliah-Tradisi*. Surabaya: Khalista. 2008.
- Arianto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi IV)*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2006.
- Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya. *Kota Palangka Raya*: Badan Statistik Kota Palangka Raya. 2016.
- Bugin, M. Burhan. *Metodologi Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi Dan Kebijakan Public Serta Ilmu-Ilmu Social Lainnya*. Jakarta: Kencana. 2006.
- Djiwandono, Patsirius Istiarjo. *Meneliti Itu Tidak Sulit: Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Bahasa*. Yogyakarta: deepublish. 2015.
- Drucker, Feter, F. *Bagaimana Menjadi Eksekutif Yang Efektif*. Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya. 1986.
- Fatimah, Siti. *Pengantar Transfortasi*. T.Tp.. Myrianpublisher. 2019.
- Gumilar, Sulasman Setia. *Teori-teori Kebudayaan Dari Teori Hingga Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia. 2013.
- Gibson, James L. Dkk. *Organisasi Dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Dan Proses*. Jakarta: Erlangga. 1994.
- Gie, The Liang. *Azas-Azas Manajemen*. Bandung: Alumni. 1988.
- Hasan, Iqbal Misbahuddin. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistic. (edisi ke II)*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2013.
- Handayaniingrat, Soewarno. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung. 1985.
- Handoko, T. Hani. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Bppe. 2003.

- Idrus, Muhammad. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga. 2009.
- Kasmir. *Etika Costumer Service*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada. 2005.
- Kamus Bahasa Inidonesia (KBBI).
- Kottler, Philip. *Marketing Manajemen: Analisis Planning, Implementation And Control, Eight Edition, New Jersey*. Prentice Hall. 1994.
- Lijan, Sinambela, Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2008.
- Marzuki. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPFE UII. 2002.
- Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. t.tp, PT. Bumi Aksara. 2006.
- Manullang, M. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1986.
- Nasution, M. Nur. *Manajemen Transformasi. (edisi II)* Jakarta: Ghalia Indonesia. 2004.
- Noor, Juliansyah. *Metode Pemelitian Skripsi, Tesis, Disertasi Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana. 2017.
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2014.
- Purwanto, Edy. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2016.
- Purwanto. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi Dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. 2012.
- Rahmayanti, nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013.
- Rangkuti, Freddy. “(Measuring Costumer Satisfaction: Gaining Costumer Relationship Strategy) teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan & analisis kasus PLN-JP”. Jakarta: PT Gramedia Pusaka Utama. 2006.

- Riduan. *metodoogi penelitian*. Bandung: Alfabeta. 2010.
- Sadily, Hasan. *Ensiklopedia Indonesia Jilid II. Ces-Ham*. Jakarta: Ichtiar Banu-Van Hoeve. 1980.
- Siagian, Sondang P. *Bunga Rampai Manajemen Modern*. Jakarta: Gunung Agung. 1981.
- Steers, Richard M. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga. 1985.
- Setianingrum, Ari. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset. 2015.
- Siyoto, Sandu. *Dasar Metodologi Penelitian*. (Cetakan Pertama). Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 2015.
- Sudijono, Anas. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT.Bumi Aksara. 2006.
- Sunarto, Riduan. *Pengantar Statistik untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta. 2007.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2015.
- Suwarto, Fx. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya Yogyakarta. 1999.
- Sujadi F.X. *Organisasi Dan Manajemen, Penunjang Berhasilnya Proses Manajemen*. Jakarta: CV Masagung. 1990.
- Tim Penyusun Kamus Besar Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa (P3B) Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 2005.
- Tim Penulis Al-Zahra. *Risalah Bugyatul Muhibbin*. Kal-Sel: Al-Zahra. 2006.
- Winarsih Atik, Raminto. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005.

Widiyanto, Joko. *SPSS For Windows*. Surakarta: Mutiara. 2012.

Winarso, Herimanto. *Ilmu Social & Budaya Dasar*. Jakarta: Bumi Aksara. 2014.

Yuniardi, Harry. *Santri NU Menggugat Tahlilan*. Bandung: Penerbit Mujahid Press. 2003.

B. Skripsi

Aspuri. *Pengaruh Tradisi Kh Abdurrahman Terhadap Keberagaman Masyarakat Mranggen Demak*. IAIN Walisongo Semarang. Skripsi. 2009.

Rahmawati, Eliza. “Efektifitas System Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018”. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah. 2018.

Nurjannah, Siti Rohma. “Efektifitas Pelayanan Penumpang Pelabuhan Pt. ASDP (Persero) Bakauheni Provinsi Lampung”. Skripsi. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. 2016.

C. Jurnal

Abdullah, Hanif. *Tradisi Peringatan Haul Dalam Pendekatan Sosiologi Pengetahuan Peter L.,Berger*. Jurnal Iainponogoro. T.Dt.

Latifah. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Perawat Dalam Pemberian Obat Pada Pasien Halusinasi*. Jurnal Aisyiyah Medika. Volume 4. Nomor 1. Agustus 2019.

Mirhan AM. *Karisma K.H. Muhammad Zaini Abdul Ghani Dan Peran Sosialnya (19422005)*. Jurnal Ilmu Ushuluddin. Vol. 12, No. 1 ISSN 1412-5188. 2012.

Saputri, Indriani Ayuliana. “Efektivitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin”. Artikel. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari. 2020.

Zuchdi, Darmiati. *Pembentukan Sikap*. Cakrawala Pendidikan Nomor 3. Tahun XIV. November 1995.

D. Internet

Asmuni, Kadri. *Puluhan Ribu Jemaah Hadiri Haul*.
<https://Kalsel.AntaraneWS.Com/Berita/17618/Puluhan-Ribu-Jemaah-Hadiri-Haul> Online Pada tanggal 10 Maret 2020.

Didi, G Sanusi. *Luar Biasa Dua Juta Umat Hadiri Haul Akbar Ke 14 Guru Sekumpul*, <https://jejakrekam.com/2019/03/10/luar-biasa-dua-juta-umat-hadir-haul-akbar-ke-14-guru-sekumpul/> Online pada tanggal 11 Januari 2021.

Johannes. Uji Reliabilitas, <http://konsuktansps.blogspot.com/p/uji-reliabilitas.html> , Online pada tanggal 26 februari 2021.

Palangka Raya, *Portal Resmi Kota Palangka Raya*,
<https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/jumlah-penduduk/>, Online pada jum'at 30 April Pukul 12.12 WIB.

Admin, *Visi dan Misi Kota Palangka Raya*.
<https://palangkaraya.go.id/pemerintahan/visi-misi/>. Online pada hari jum'at, 30 April 2021, pukul 14.00 WIB.

Ubudiyah. *peringatan Haul Para Terdahulu*. 2008.
<https://islam.nu.or.id/post/read/12842/peringatan-haul-para-terdahulu>
Online Pada Jum'at, Mei, 2021, Pukul: 12,55 WIB.

Ulul, Maskuriah. *Jemaah Haul Guru Sekumpul Diperkirakan Capai 1 Juta Lebih*. <https://Kalsel.AntaraneWS.Com/Berita/64354/Jemaah-Haul-Guru-Sekumpul-Diperkirakan-Capai-1-Juta-Lebih> Online Pada tanggal 10 Maret 2020.

<http://repository.fkip.unja.ac.id/file?i=QNzpAwihCWhnvIdeSb65n2jg-M25YU3PhVK6di2vpi>

LAMPIRAN

